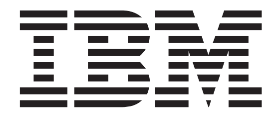
IBM Tealeaf CX Mobile
Version 9 Release 0.1
4. Dezember 2014

Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch



Hinweis

Vor Verwendung dieser Informationen und des darin beschriebenen Produkts sollten die Informationen unter „Bemerkungen" auf Seite 71 gelesen werden.

Diese Ausgabe bezieht sich auf Version 9, Release 0, Modifikation 1 von IBM Tealeaf CX Mobile und alle nachfolgenden Releases und Modifikationen, bis dieser Hinweis in einer Neuausgabe geändert wird.

Diese Veröffentlichung ist eine Übersetzung des Handbuchs
IBM Tealeaf CX Mobile, Version 9 Release 0.1, Tealeaf CX Mobile User's Guide,
herausgegeben von International Business Machines Corporation, USA

Herausgegeben von:
TSC Germany
Kst. 2877
Dezember 2014

Inhaltsverzeichnis

Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch

Das Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch enthält ausführliche Informationen zum IBM Tealeaf CX Mobile-Modul für die IBM Tealeaf CX-Plattform. Es ermöglicht Analysen und Berichterstellungen zu Besuchern, die über mobile Geräte auf Ihre Webanwendung zugreifen. Über diese Links können Sie bestimmte Themen im Handbuch aufrufen.

Kapitel 1. IBM Tealeaf CX Mobile

Die IBM Tealeaf CX Mobile-Module dienen zum Erfassen, Wiedergeben und Analysieren der Erfahrung von Besuchern, die Ihre Webanwendung über Web-Browser oder mobile native Anwendungen auf mobilen Geräten aufrufen. Mit IBM Tealeaf CX Mobile können Sie die Erfahrung mobiler Kunden mit derselben IBM Tealeaf-Suite aus Analysetools überwachen, wie sie für Besucher mit Desktopsystemen zur Verfügung steht.

Mit zunehmender Erweiterung der Installationsbasis mobiler Geräte sind Einblicke in diesen sich rasch entwickelnden Markt von immer größerer Bedeutung, um fundiertere Entscheidungen hinsichtlich der Optimierung Ihrer Website für mobile Benutzer treffen zu können. Auf Grund der Vielfalt an mobilen Endgeräten, mit denen auf das Internet zugegriffen wird, müssen fortschrittliche Unternehmen die Möglichkeit erhalten, prüfen zu können, wie die Anforderungen dieses vielfältigen und wachsenden Kundensegments am besten erfüllt werden kann. Mobile Benutzer werden mit den ereignisgesteuerten Lösungen von IBM Tealeaf für ausführliche Berichte entsprechend Ihren Unternehmensanforderungen segmentiert.

Erfassung von Informationen

Die Komponenten von IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile Application erfassen Informationen von den nativen mobilen Anwendungen, die Sie für Ihre Kunden bereitstellen. Zu den erfassten Informationen zählen:

- Benutzerschnittstellenereignisse
- Anwendungsereignisse
- Eigenschaften mobiler Geräte

Entwickler können die unterstützten Protokollierungsframeworks in die bereitgestellten Anwendungen integrieren und die Erfassung dieser umfangreichen Anwendungsdaten zur Verwendung in IBM Tealeaf aktivieren.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „IBM Tealeaf CX Mobile mit Ihren mobilen Anwendungen integrieren" auf Seite 12.

Informationen zum Modul

Das IBM Tealeaf CX Mobile-Modul ist ein separat lizenziertes Modul der IBM Tealeaf CX-Plattform. Bitte wenden Sie sich an Ihren IBM Tealeaf-Ansprechpartner.

Die Erfahrung eines mobilen Benutzers und die Erfahrung eines Desktop-Benutzers sind nicht identisch

Erfahrung und Erwartungen eines mobilen Benutzers und Erfahrung und Erwartungen eines Desktop-Browserbenutzers unterscheiden sich grundlegend.

Mobile Benutzer:

- sind aufgabenorientiert
- erwarten eine effiziente und schnelle Auflösung ihrer Transaktionen
- geben schnell auf
- haben eine persönlichere Sichtweise hinsichtlich Online-Interaktionen

Die Methoden von Tealeaf zur Überwachung von Kundenproblemen liefern einmalige Einsichten in Bereiche, in denen Ihre mobilen Kunden schnell aufgeben und Transaktionen möglicherweise verlassen. Durch die Implementierung von IBM Tealeaf CX Mobile können Sie die Erfahrung und Prozesse mobiler Kunden so originalgetreu wie mit keiner anderen Lösung überwachen.

Warum Tealeaf verwenden?

IBM Tealeaf CX Mobile stellt Schlüsselinformationen zur Erfahrung mobiler Benutzerbereit. Zusätzlich zu den Standardanalysefunktionen bei der Erfassung von Benutzerprofilen und der Erstellung von Berichten über zeitbasierte Aktivitäten lässt sich mit der Tealeaf Mobile-Lösung erkennen, weshalb Aktivitäten stattfinden.

Informationen zur Erfahrung von mobilen Benutzern

Tealeaf stellt Informationen zur Erfahrung von mobilen Benutzern bereit, die Ihnen Folgendes ermöglichen:

- Transparenz von Erfolg und Misserfolg mobiler Benutzer:
  - Erkennen von Hindernissen und Problemen ohne Zurückgreifen auf Benutzerfeedback
  - Verstehen der Verwendung mobiler Geräte auf Benutzerbasis, in der Site und über Apps
  - Ursachenermittlung ohne Aktualisierung oder Neustart von Services
  - Transparenz von Verwendungsmustern in der gesamten Benutzerbasis
- Kürzere Markteinführungszeit:
  - Kein Warten mehr auf Benutzerfeedback vor der Einführung von Verbesserungen
  - Schnelles Auswerten mobiler Funktionen: Akzeptanz-, Erfolgs- und Fehlerpunkte
  - Beseitigen von mangelnder Qualität, um erfolgreiche mobile Services anbieten zu können
- Fundierte mobile Investitionen:
  - Quantifizieren der Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit, um Entscheidungen zu priorisieren: Beheben, Investieren und Entfernen
  - Erkennen der tatsächlichen statt der erwarteten Nutzung mobiler Services

Verwendung der Informationen zur Erfahrung mobiler Benutzern

Mit den Informationen, die Sie mit Tealeaf sammeln, können Sie:

- Benutzerprobleme erkennen
- Drilldowns in das Verhalten der Websitebesucher durchführen, um einzelne Sitzungen zu analysieren
- Das Verhalten der Websitebesucher mit Netzdaten korrelieren

Funktionen von IBM Tealeaf CX Mobile

IBM Tealeaf CX Mobile erfasst Web- und Anwendungsereignisse, gibt mobile Sitzungen wieder und erfasst Metriken zu Besuchern und Geräten.

Web- und Anwendungsereignisse erfassen

IBM Tealeaf CX Mobile ermöglicht die Überwachung und Erfassung von clientseitigen Interaktionen über mobile Web-Browser und native Anwendungen. Diese Ereignisse werden transparent für den Benutzer erfasst und zur Erfassung und Verarbeitung an Ihre installierte Tealeaf-Lösung übermittelt.

- Gerätedemografien können über die Benutzeragentenzeichenfolge erfasst werden, die das Gerät oder das installierte Tealeaf-Client-Framework übermittelt, mit dem das Gerät überwacht wird.
- Ausnahmebedingungsnachrichten zur Verarbeitung und schnellen Berichterstellung erfassen

Wiedergabe von mobilen Sitzungen

IBM Tealeaf CX Mobile erfasst sämtliche Interaktionen jedes mobilen Besuchers. Sie können erfasste Sitzungen in einer Aufzeichnung auf Browserebene über Browser Based Replay wiedergeben. Die Sitzungswiedergabe für mobile Geräte berücksichtigt Browserfunktionalitäten, Anzeigegrößen und andere Merkmale des Geräts und seines Browsers.

- Unterstützung für mobilspezifische Aktionen wie Ausrichtungsänderung, Wischbewegungen (Swipe) usw.
- Übertragung in der Wiedergabe mittels Anzeigeabmessungen, bekannten Gerätekenndaten und Ausrichtung
- Weitere Informationen zur Suche und Wiedergabe für Mobile Web finden Sie unter Kapitel 2, „Suche und Wiedergabe für mobile Websitzungen", auf Seite 13.
- Weitere Informationen zur Suche und Wiedergabe für Mobile App finden Sie unter Kapitel 3, „Suche und Wiedergabe für Mobile Apps", auf Seite 25.
- Weitere Informationen zur browserbasierten Wiedergabe finden Sie unter "Browserbasierte CX-Wiedergabe" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Metriken zu mobilen Besuchern und Geräten

IBM Tealeaf CX Mobile ermöglicht die ausführliche Datenerfassung von mobilen Besuchern und ihren Geräten. Nutzungsstatistiken und Trendermittlungsmuster können über bereitgestellte Berichte überwacht werden. Sie können auch ad hoc Besuchersegmente erstellen, die auf mobilen Attributen wie Gerätehersteller, Betriebssystem, Bildschirmauflösung usw. basieren.

- Weitere Informationen zu Besuchersegmenten finden Sie unter "Besuchersegmente analysieren" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*.

Per Lizenz verfügbare mobile Daten

Welche mobilen Daten erfasst werden, hängt von den Tealeaf-Produktlizenzen ab, die Sie besitzen.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Daten, die durch lizenzierte Tealeaf-Produkte erfasst werden, mit einer Beschreibung:

Tabelle 1. Per Lizenz verfügbare mobile Daten

Lizenz	Funktion	Beschreibung
IBM Tealeaf cxImpact	Benutzeragentendaten erfassen	Wenn das erweiterte Benutzeragent-Parsing aktiviert ist, kann IBM Tealeaf cxImpact Daten erfassen, die mit jeder Anforderung des Benutzeragenten eines Besuchers übermittelt werden. Diese Daten werden vom Tealeaf-Referenzsitzungsagenten, der eine bereitgestellte Version des öffentlichen Standards `browscap` verwendet, um nach weiteren Daten zu suchen, in die Anforderung eingefügt. Beim Einfügen der Daten wird auch ermittelt, ob die Sitzung von einem mobilen Gerät initialisiert wurde oder nicht. **Anmerkung:** Wenn IBM Tealeaf CX UI Capture j2 nicht implementiert wird, können manche Aspekte der Erfahrung mobiler Besucher nicht wiedergegeben werden. Beste Ergebnisse bei der Anzeige einer Ausrichtungsänderung, wobei die Größe des Wiedergabebildschirms geändert werden kann, erhalten Sie, indem Sie UI Capture implementieren. Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf UI Capture for j2 Guide*. • Standardmäßig ist das erweiterte Benutzeragent-Parsing aktiviert. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Reference Session Agent" im *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*. • Weitere Informationen zu Benutzeragenten finden Sie im Abschnitt "Managing User Agents" im *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Tabelle 1. Per Lizenz verfügbare mobile Daten (Forts.)

Lizenz	Funktion	Beschreibung
IBM Tealeaf CX-Lizenz (IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX) **Anmerkung:** IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX ist nur für Legacy-Benutzer verfügbar.	Eigenschaften mobiler Geräte und Benutzerschnittstellenereignisse erfassen (Geste, Berührung usw.)	Wenn die IBM Tealeaf CX-Lizenz aktiviert ist, können Kunden die IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX-Lösung implementieren. Diese JavaScript-basierte Lösung wird aus Ihren Web-Servern auf dem Browser des Besuchers implementiert. Sie erfasst mobilgerätspezifische Ereignisse wie z. B. Gesten- und Berührungsereignisse sowie Eigenschaften mobiler Geräte. **Anmerkung:** Diese Lizenz ist nicht im Produkt erzwungen und arbeitet unabhängig von den anderen Lizenzen. Sie wird über eine eingeschränkte Verteilung der Bibliothek verwaltet. • Weitere Informationen zu IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX finden Sie im Abschnitt "UI Capture FAQ" im Handbuch *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*. • Weitere Informationen zu mobilgerätespezifischen Funktionen von IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX finden Sie im Abschnitt "UI Capture for Ajax Reference" im *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.

Tabelle 1. Per Lizenz verfügbare mobile Daten (Forts.)

Lizenz	Funktion	Beschreibung
IBM Tealeaf CX-Lizenz (IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX)	Eigenschaften mobiler Geräte und Benutzerschnittstellenereignisse erfassen (Geste, Berührung usw.)	Wenn die IBM Tealeaf CX-Lizenz aktiviert ist, können Kunden die IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX-Lösung implementieren. Diese JavaScript-basierte Lösung wird aus Ihren Web-Servern auf dem Browser des Besuchers implementiert. Sie erfasst Mobilgerät-spezifische Ereignisse wie z. B. Gesten- und Berührungsereignisse sowie Eigenschaften mobiler Geräte. **Anmerkung:** Diese Lizenz ist nicht im Produkt erzwungen und arbeitet unabhängig von den anderen Lizenzen. Sie wird über eine eingeschränkte Verteilung der Bibliothek verwaltet. • Weitere Informationen zu IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX finden Sie im Abschnitt "UI Capture FAQ" im Handbuch *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax FAQ*. • Weitere Informationen zu mobilgerätespezifischen Funktionen von IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX finden Sie im Abschnitt "UI Capture for Ajax Reference" im *IBM Tealeaf UI Capture for Ajax Guide*.
IBM Tealeaf CX-Lizenz (IBM Tealeaf CX UI Capture j2)	Eigenschaften mobiler Geräte und Benutzerschnittstellenereignisse erfassen (Geste, Berührung usw.)	Wenn die IBM Tealeaf CX-Lizenz aktiviert ist, können Kunden die IBM Tealeaf CX UI Capture j2-Lösung implementieren. Diese JavaScript-basierte Lösung wird aus Ihren Web-Servern auf dem Browser des Besuchers implementiert. Sie erfasst Mobilgerät-spezifische Ereignisse wie z. B. Gesten- und Berührungsereignisse sowie Eigenschaften mobiler Geräte. **Anmerkung:** Diese Lizenz ist nicht im Produkt erzwungen und arbeitet unabhängig von den anderen Lizenzen. Sie wird über eine eingeschränkte Verteilung der Bibliothek verwaltet. • Weitere Informationen zu IBM Tealeaf CX UI Capture j2 finden Sie im *IBM Tealeaf UI Capture for j2 Guide*.

Tabelle 1. Per Lizenz verfügbare mobile Daten (Forts.)

Lizenz	Funktion	Beschreibung
IBM Tealeaf CX Mobile-Modul	Mobile Benutzeragentendaten erfassen	Wenn das IBM Tealeaf CX Mobile-Modul lizenziert ist, kann der Tealeaf-Referenzsitzungsagent unter Verwendung des öffentlichen WURFL-Standards mehr mobilgerätespezifische Suchen nach Benutzeragenteninformationen ausführen. Dieser Standard enthält ausführliche Daten zu bekannten mobilen Geräten, die auf der in der Anforderung übermittelten Benutzeragentzeichenfolge basieren. • Für IBM Tealeaf CX Mobile muss die XML-Version des WURFL-Standards in ein intern verwendbares CSV-Format konvertiert werden. Ist das IBM Tealeaf CX Mobile-Modul nicht lizenziert, kann nicht auf das Tealeaf-Dienstprogramm zur Durchführung dieser Konvertierung zugegriffen werden. Weitere Informationen zu WURFL und diesem Dienstprogramm finden Sie im Abschnitt "Overview of User Agents for CX Mobile" im *IBM Tealeaf CX Mobile Administration Manual*.

Tabelle 1. Per Lizenz verfügbare mobile Daten (Forts.)

Lizenz	Funktion	Beschreibung
IBM Tealeaf CX Mobile-Modul	Mobile Benutzeragentendaten, Geräteeigenschaften und Benutzerschnittstellenereignisse wiedergeben	Wenn IBM Tealeaf CX Mobile lizenziert ist, wird die Wiedergabe mobiler Sitzungen in der browserbasierten Wiedergabe (Browser Based Replay, BBR) unterstützt. **Anmerkung:** Ist das IBM Tealeaf CX Mobile-Modul nicht lizenziert, unterliegt die Wiedergabe mobiler Sitzungen folgenden Einschränkungen: 1. Keine Anzeige Mobilgerät-spezifischer Ereignisse, z. B. Bildlauf oder Berührung 2. Keine Anzeige von Mobilgerätedaten während der Wiedergabe 3. Keine Verwendung einer mobilen Skin (erweitertes Benutzeragent-Parsing ist ebenfalls erforderlich). 4. Keine Anzeige von Geräteausrichtungsänderungen 5. Keine Größenanpassung der Anzeige an die Abmessungen des mobilen Browsers Die zu Grunde liegenden Daten werden unabhängig von der Lizenz erfasst. Das Aktivieren der Lizenz ermöglicht die mobile Wiedergabe bereits erfasster Sitzungen. • Die browserbasierte Wiedergabe ist eine portalbasierte Methode zur Wiedergabe von Sitzungen. Weitere Informationen zur browserbasierten Wiedergabe finden Sie im Abschnitt "Browserbasierte CX-Wiedergabe" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Tabelle 1. Per Lizenz verfügbare mobile Daten (Forts.)

Lizenz	Funktion	Beschreibung
IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App	Native App-Ereignisse für iOS- und Android-Systeme erfassen	Wenn IBM Tealeaf CX Mobile lizenziert ist, können Kunden den Zugriff auf die iOS- und Android-Protokollierungsframeworks anfordern. Wenn diese Frameworks als Teil der nativen Anwendungen bereitgestellt sind, die Sie mithilfe von iOS- und Android-Geräten erstellen und für Ihre Besucher bereitstellen, werden sehr viele Geräteeigenschaften und Anwendungsereignisse erfasst und zur Verarbeitung an Tealeaf übermittelt. Dies ermöglicht eine intensive Überwachung der gerätespezifischen Aktivitäten. **Anmerkung:** Diese Lizenz ist nicht im Produkt erzwungen und arbeitet unabhängig von den anderen Lizenzen. Sie wird über eine eingeschränkte Verteilung der Bibliothek verwaltet. • Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Guide*. • Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf Android Logging Framework Guide*.

Fundstellen der Informationen

IBM Tealeaf CX Mobile ist so vorkonfiguriert, dass Sitzungen analysiert werden, die von Websitebesuchern mithilfe mobiler Geräte erfasst wurden.

Um die Anforderungen Ihres Unternehmens zu erfüllen, sollten Sie die folgenden Referenzinformationen für Konfiguration und Dokumentation verwenden:

Funktion	Beschreibung	Dokumentation
Referenzdaten	Tealeaf kann mobile Geräte identifizieren, die auf dem Geräte- oder Browsertyp basieren. Zusätzlich kann Tealeaf bestimmte Funktionen des Geräts wie z. B. Video-Streaming, Bildanzeige und JavaScript-Funktionalitäten überwachen.	• Wenn Ihre UI Capture-Anwendung zur Überwachung von Benutzerschnittstellenereignissen lizenziert und bereitgestellt wurde, kann Tealeaf Ereignisse von Browsern auf mobilen Geräten erfassen und verarbeiten. • Weitere Informationen finden Sie unter "Configuring Tealeaf for Mobile Visitors" im *IBM Tealeaf CX Mobile Administration Manual*.

Funktion	Beschreibung	Dokumentation
WURFL	Tealeaf verwendet zur Identifizierung mobiler Geräte einen öffentlich verfügbaren Standard. Dieser Standard muss regelmäßig aktualisiert werden.	Weitere Informationen finden Sie unter "Configuring Tealeaf for Mobile Visitors" im *IBM Tealeaf CX Mobile Administration Manual*.
Erstellen von Ereignissen	Auf Grundlage der erfassten Benutzeragentendaten können Sie Ereignisse erstellen, mit denen die Aktivitäten und Gerätefunktionalitäten mobiler Besucher identifiziert werden. Basierend auf diesen Ereignissen können Sie Alerts und Berichte zur Anzeige im Portal erstellen.	Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Kapitel 4, „Ereignisse für mobile Besucher", auf Seite 39.
Berichte zu mobilen Besuchern und Geräten	Bei Bedarf können Sie Berichtsvorlagen herunterladen oder benutzerdefinierte Berichte erstellen, um Informationen zur Erfahrung mobiler Benutzer zu belegen.	Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Kapitel 5, „Berichte für Mobile Web generieren", auf Seite 63.
Mobile Web-Wiedergabe	Segmente von mobilen Besuchern und Geräten können über browserbasierte Wiedergabe in Tealeaf Portal wiedergegeben werden. Browserbasierte Wiedergabe kann zur Wiedergabe der Besuchersitzung in der dem jeweiligen Gerät entsprechenden Anzeigegröße und zur Anzeige von Benutzerschnittstellenereignissen konfiguriert werden.	Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Kapitel 2, „Suche und Wiedergabe für mobile Websitzungen", auf Seite 13.
Mobile App-Wiedergabe	Sitzungen können in Form von Screenshots oder in Form einer HTML-Darstellung der nativen mobilen Sitzung mit Informationen zu mehreren Anzeigen wiedergegeben werden. Mobile Anwendungssitzungen können Sie über browserbasierte Wiedergabe wiedergeben.	Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Kapitel 3, „Suche und Wiedergabe für Mobile Apps", auf Seite 25.

CX Mobile aktivieren

Zum Aktivieren von CX Mobile gibt es mehrere Möglichkeiten. Einige dieser Möglichkeiten erfordern die Arbeit mit IBM Tealeaf CX, IBM Tealeaf cxView und IBM Tealeaf cxImpact.

Lizenzschlüssel abrufen

IBM Tealeaf CX Mobile wird über den Lizenzschlüssel aktiviert, den Sie bei einem Upgrade im Tealeaf Installer eingeben. Daraufhin wird ein neuer Lizenzschlüssel bezogen. Wenden Sie sich bitte an Ihren IBM Tealeaf-Ansprechpartner.

Neueste Version von `BrowsCap.csv` abrufen

BrowsCap ist ein öffentlich verwalteter Standard zur Identifizierung von Benutzeragenten im Web. Laden Sie die neueste Version von `BrowsCap.csv` herunter und installieren Sie sie in Ihrer Tealeaf-Lösung.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "CX-System verwalten" im *IBM Tealeaf CX-Installationshandbuch*.

Neueste Version von `WURFL.xml` abrufen

WURFL ist ein öffentlich verwalteter Standard zur Identifizierung mobiler Geräte im Web. Laden Sie die neueste Version von `WURFL.xml` herunter und installieren Sie sie in Ihrer Tealeaf-Lösung.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "CX-System verwalten" im *IBM Tealeaf CX-Installationshandbuch*.

Neueste Version der Datei `WURFL.xml` in ein Tealeaf-Format konvertieren

Wenn Sie die neueste Version der Datei `WURFL.xml` abgerufen haben, müssen Sie sie in ein Format konvertieren, das Ihre Tealeaf-Lösung verwenden kann. Tealeaf verfügt über ein externes Tool zur Konvertierung der heruntergeladenen Datei.

Konvertieren Sie die Datei `WURFL.xml` mit dem Programm `WURFL2csv.exe` in das erforderliche Format.

- Weitere Informationen finden Sie unter "User Agent Tools" im *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Mobile Dashboards von IBM Tealeaf cxView abrufen

Sie können mobile Dashboards von IBM Tealeaf cxView herunterladen und für die Verwendung in CX Mobile importieren.

Mobile Dashboards herunterladen

Tealeaf hat Dashboards für IBM Tealeaf CX Mobile veröffentlicht, welche die Ereignisdefinitionen enthalten, die zum Erfassen mobiler Daten zur Aggregation in Dashboardberichte erforderlich sind.

Mobile Dashboards importieren

Verwenden Sie den IBM Tealeaf cxView Report Manager, um die mobilen Ereignisberichte und das Dashboard nach dem Herunterladen in das System zu importieren.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Berichte importieren und exportieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

Ereigniswerteliste mit den neuesten Benutzeragentdaten aktualisieren

Mithilfe von Ereigniswertelisten werden die verschiedenen Browsertypen, mobilen Geräte und Plattformen angezeigt. Diese Wertelisten werden vom Tool `UAValueListCreator.exe` erstellt und können anschließend in das System importiert werden.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "User Agent Tools" im *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

IBM Tealeaf CX Mobile mit Ihren mobilen Anwendungen integrieren

IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App enthält mehrere Protokollierungsframeworks, die von Ihren Entwicklern in native mobile Anwendungen für Ihre Kunden implementiert werden. Die Protokollierungsframeworks werden verwendet, um Ereignisse zu erfassen und an IBM Tealeaf zu übermitteln.

Nach ihrer Bereitstellung und Aktivierung erfassen die Tealeaf-Protokollierungsframeworks Benutzerschnittstellen- und Anwendungsereignisse sowie Eigenschaften. Die Tealeaf-Protokollierungsframeworks übermitteln die Ereignisse und Eigenschaften zur Erfassung in Batches an IBM Tealeaf. Die Informationen können in Form eines einfachen Screenshots oder in Form einer HTML-Darstellung mit Informationen zu mehreren Anzeigen erfasst werden. Auf diese Weise können Sie eine vordefinierte Menge von Ereignissen engmaschig überwachen oder Ihre eigenen Ereignisse in der Anwendung sowie die Interaktion der Kunden mit diesen Ereignissen anpassen.

Daten, die an Tealeaf übermittelt werden, werden in der Windows-Pipeline mithilfe eines spezialisierten Sitzungsagenten decodiert. Danach stehen die Daten für Suchvorgänge und zur Berichterstellung zur Verfügung, sobald Daten in die Anforderung eingefügt werden.

IBM Tealeaf enthält folgende Protokollierungsframeworks.

- Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework Guide*.
- Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide*.

Kapitel 2. Suche und Wiedergabe für mobile Websitzungen

Wie Desktop-Browsersitzungen können mobile Tealeaf-Benutzersitzungen über die browserbasierte Wiedergabe im Portal wiedergegeben werden.

Die browserbasierte Wiedergabe gibt die Besuchererfahrung mit Ihrer Webanwendung wieder. Die Anzeigegröße wird an kleinere Displays angepasst. JavaScript-Funktionen werden entsprechend den Möglichkeiten der Browser mobiler Geräte reduziert. Andere Merkmale des mobilen Browsers werden auch auf die Wiedergabeansicht der browserbasierten Wiedergabe angewendet.

- Wenn UI Capture implementiert ist, werden Änderungen der Ausrichtung, Bildlaufereignisse und andere Benutzerschnittstellenereignisse in der Wiedergabe dargestellt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Erfasste Benutzerschnittstellenereignisse von mobilen Browsern in der browserbasierten Wiedergabe" auf Seite 23.

Mithilfe der Wiedergabe mobiler Sitzungen können Tealeaf-Benutzer Problembereiche in der Darstellung der Webanwendung gegenüber den Besuchern ermitteln, diese Probleme beheben und ihre Webanwendung verbessern.

Mobile Websitzungen von mobilen Geräten identifizieren

Tealeaf verwendet Benutzeragenteninformationen, um Sitzungen auf einem mobilen Browser zu identifizieren. Die Benutzeragenteninformationen werden in jeder Anforderung vom Browser an einen Web-Server gesendet. Diese Funktionalität ist für feste Benutzeragenten wie Desktopbrowser standardmäßig aktiviert. Bei mobilen Geräten ist eine umfangreichere Konfiguration erforderlich. Außerdem wird ein Standard mit der Bezeichnung WURFL verwendet.

Verwendung der Benutzeragenteninformationen

Wenn ein Treffer durch den Sitzungsspeicher verarbeitet wird, durchsucht die Windows-Pipeline die Anforderung nach den Benutzeragenteninformationen. Anschließend werden die Benutzeragenteninformationen mit einem öffentlichen Standard von bekannten mobilen Geräten abgeglichen.

Wenn im WURFL-Standard eine Übereinstimmung für den Benutzeragenten gefunden wird, werden weitere Informationen zum Gerät aus WURFL in die Anforderung der einzelnen Treffer eingefügt. Zu diesen Informationen gehören die Bildschirmauflösung und JavaScript-Funktionen des mobilen Browsers.

Beispiel für den Abschnitt [ExtendedUserAgent] einer Anforderung

Diese Informationen werden in den Abschnitt [ExtendedUserAgent] der Anforderung eingefügt.

In diesem Beispiel zeigt das Name/Wert-Paar TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE an, dass der Tealeaf-Referenzsitzungsagent den TLT_BROWSER erfolgreich mit dem öffentlichen WURFL-Standard für mobile Benutzeragenten abgeglichen hat.

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Openwave Mobile Browser
TLT_BROWSER_VERSION=Openwave Mobile Browser6.2
TLT_BROWSER_PLATFORM=
```

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
TLT_BROWSER_COOKIES=true
TLT_BRAND=LG
TLT_MODEL=LG MX510
TLT_SCREEN_HEIGHT=220
TLT_SCREEN_WIDTH=176
TLT_COLOR_DEPTH=65536
TLT_PICTURE_SUPPORT=true
TLT_VIDEO_SUPPORT=false
TLT_STREAMING_SUPPORT=false
```

Verwendung des Beispielcodes für die Suche nach mobilen Sitzungen

Unter Verwendung des Abschnitts `[ExtendedUserAgent]` der Anforderung können Sie nach mobilen Sitzungen suchen. Um die Suchleistung zu verbessern, sollten Sie Ereignisobjekte in Tealeaf Event Manager erstellen und verwenden, um mobile Besucher zu identifizieren.

Wenn Sie das Trefferattribut und die Dimension `Datenverkehrstyp` verwenden, können Sie eine Suche nach Sitzungen auf mobilen Geräten entwerfen:

1. Tealeaf stellt das Trefferattribut `Datenverkehrstyp` bereit, um die Anforderung nach dem Wert des Variablennamens `TLT_TRAFFIC_TYPE` zu durchsuchen. Beispiel: Der Wert dieses Trefferattributs für den Treffer lautet `MOBILE`.
2. Mit dem Trefferattribut wird die Dimension `Traffic Type` aufgefüllt, die als Kriterium für einen Ereignissuchbegriff verwendet werden kann. Sie können zum Beispiel nach bestimmten Ereignissen suchen, bei denen die Dimension "Traffic Type" (Datenverkehrstyp) den Wert `MOBILE` hat. Suchen dieses Typs geben alle Sitzungen zurück, in denen das Ereignis auftrat, dass die Dimension "Traffic Type" eine mobile Sitzung anzeigte.
3. Um mobile Sitzungen zu finden, müssen Sie nach einem Ereignis wie z. B. `Hit Count` (Trefferanzahl) suchen, das in jeder Sitzung auftritt und auch mit der Dimension `Datenverkehrstyp` verknüpft ist. Sobald das Ereignis ausgelöst wird, wird auch der Wert der Dimension `Traffic Type` mit den Ereignisdaten in der Anforderung aufgezeichnet.
4. Mithilfe der Kombination aus `event=Hit Count` und `dimension=Hit Count` und `dimension_value=MOBILE` wird dann nach Sitzungen gesucht, die Tealeaf als Sitzung von einem mobilen Gerät identifiziert hat.

- Weitere Informationen zur Suche nach mobilen Sitzungen finden Sie unter „Nach mobilen Besuchern oder Sitzungen suchen”.

Nach mobilen Besuchern oder Sitzungen suchen

Um nach mobilen Sitzungen suchen zu können, muss im Tealeaf-Referenzsitzungsagenten, der in Ihrer Pipeline bereitgestellt ist, das erweiterte Benutzeragentenparsing aktiviert sein. Einige Suchfunktionen nutzen andere Komponenten der Tealeaf CX-Plattform.

- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Reference Session Agent" im *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
- Informationen zum Suchen nach mobilen Sitzungen aus nativen Anwendungen finden Sie im Abschnitt Kapitel 3, „Suche und Wiedergabe für Mobile Apps”, auf Seite 25.
- Informationen zum Suchen nach mobilen Benutzern finden Sie im Abschnitt "Nach Besuchern suchen" im *IBM Tealeaf cxResults-Benutzerhandbuch*. cxResults ist

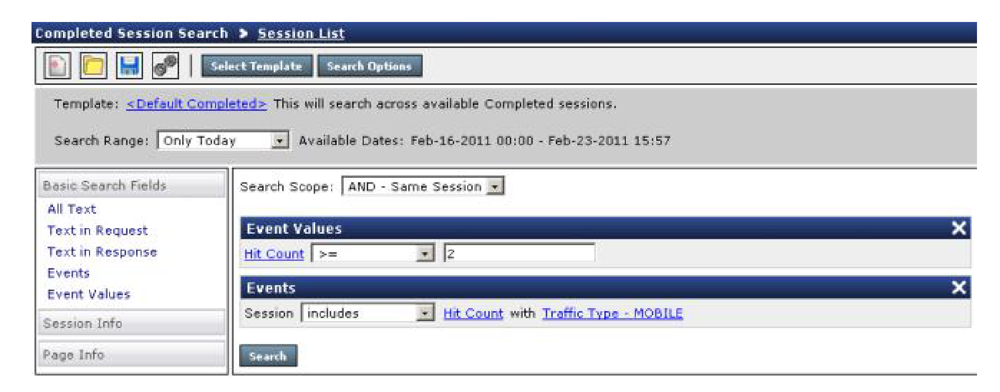
eine separat lizenzierbare Komponente der Tealeaf CX-Plattform. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Bitte wenden Sie sich an Ihren IBM Tealeaf-Ansprechpartner. .

Mobile Sitzungen nach Datenverkehrstyp suchen

Verwenden Sie den Datenverkehrstyp, um nach mobilen Sitzungen zu suchen.

1. Wählen Sie im Portalmenü die Optionen **Suchen** > **Abgeschlossene Sitzungen** aus.
   - Sie können **Aktive Sitzungen** oder "Alle Sitzungen" auswählen. Diese Suchoptionen stehen auch für diese Art von Suchvorgängen zur Verfügung.
   - Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Suchen von Sitzungsdaten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
2. Wählen Sie die Suchvorlage **Abgeschlossen** aus, falls sie nicht bereits ausgewählt ist.
3. Wählen Sie unter **Suchbereich** die Option **AND - Gleiche Sitzung** aus.
4. Klicken Sie im Suchbereich auf **Ereigniswerte**.
5. Klicken Sie auf **<Ereignis auswählen**. Wählen Sie im Ereignisselektor `Trefferanzahl` aus.
6. Wählen Sie anschließend in der Dropdown-Liste den Wert `>=` aus. Geben Sie den Wert `2` ein.
7. Klicken Sie im Fensterbereich **Suchen** auf **Ereignisse**. Ein zweiter Suchbegriff wird hinzugefügt.
8. Klicken Sie im Fensterbereich **Ereignisse** auf **<Ereignis auswählen**. Wählen Sie im Ereignisselektor `Trefferanzahl` aus.
9. Klicken Sie auf **Beliebige Dimension**.
10. Wählen Sie in der Dimensionsauswahl `Traffic Type` (Datenverkehrstyp) aus und klicken Sie auf **Auswählen**.
11. Daraufhin wird die Dimensionswertauswahl angezeigt. Wählen Sie `Mobile` aus.

    Anmerkung: Wenn Sie eine Tealeaf-Lizenz besitzen und ein Tealeaf-Client-Framework bereitgestellt haben, um Sitzungsdaten von nativen mobilen Anwendungen zu erfassen, können Sie nach Sitzungen dieses Typs suchen, indem Sie in der Dimensionswertauswahl den Wert `Mobile_App` auswählen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" im *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.
    - Klicken Sie auf **Auswählen**.
12. Der Bildschirm für Suchen sieht wie folgt aus:



Portalsuche, konfiguriert für die Suche nach mobilen Sitzungen

13. Klicken Sie auf **Suchen**.
14. Die Ergebnisse werden in einer Sitzungsliste angezeigt.
    - Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Suchen von Sitzungsdaten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Wiedergabe

Übersicht über mobile Wiedergabe

Im Tealeaf Portal können Sie in der browserbasierten Wiedergabe Besuchersitzungen wiedergeben, die auf mobilen Geräten ausgeführt wurden.

IBM Tealeaf UI Capture kann bessere Dimensionen bereitstellen. Daher wird die Installation von UI Capture empfohlen, damit eine bessere Wiedergabe mobiler Sitzungen gewährleistet ist.

- Der Chrome-Renderer muss aktiviert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zum Konfigurieren des Wiedergabeservers im *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch*.

Browserbasierte Wiedergabe

Sitzungen, die von einem Benutzer der browserbasierten Wiedergabe angefordert werden, werden vom Wiedergabeserver an eine Wiedergabefunktion weitergegeben, die für die Quelle der Sitzung geeignet ist. So werden beispielsweise Firefox-Sitzungen an den Gecko-Renderer übermittelt und Chrome/WebKit-Sitzungen an den Chrome-Renderer.

Bei der browserbasierten Wiedergabe werden Sitzungen, die zur Wiedergabe bereitgestellt werden, auf dem Wiedergabeserver wiedergegeben. Dieser Inhalt wird dem Browser des Tealeaf-Benutzers bereitgestellt und in einem I-Frame im Browser wiedergegeben.

Browserspezifische Stile und Darstellungen können nicht zutreffend auf Sitzungen angewendet werden, die an einen anderen Browsertyp übermittelt werden. Web-Kit-spezifische Stile beispielsweise können auf keine Sitzung angewendet werden, die für einen Firefox-Browser wiedergegeben und an diesen Browser übermittelt wird.

Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie im Abschnitt zur browserbasierten Wiedergabe in CX im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Mobile Skin

Es ist eine mobile Lizenz erforderlich, damit die mobile Skin in der mobilen Wiedergabe angezeigt werden kann.

IBM® Tealeaf empfängt mobile Dimensionen von zwei Quellen: IBM Tealeaf UI Capture und WURFL. WURFL wird als Fallback verwendet, falls UI Capture nicht installiert ist. Wenn keine der Quellen vorhanden ist, liegen keine Daten für die Wiedergabe in der mobilen Skin vor. Es wird eine Standarddimension angewendet, mit der Ihnen die Skin ohne eine darin enthaltene Seite angezeigt wird.

Eingeschränkte Wiedergabe von mobilen Besuchern

Sitzungen mobiler Besucher werden am besten für Webseiten wiedergegeben, die für eine mobile Plattform entwickelt wurden. Diese Webseiten wurden an die kleineren Displays und die Beschränkungen mobiler Geräte angepasst.

Weitere Informationen zur Wiedergabe für native mobile Anwendungen finden Sie unter Kapitel 3, „Suche und Wiedergabe für Mobile Apps“, auf Seite 25.

Webseiten, die für Personal Computer entwickelt wurden

Bei der Wiedergabe von Webseiten, die für Personal Computer entwickelt wurden, kann es zu großen Abweichungen kommen. Viele Mobiltelefone und Handynetze verändern die Webseite, damit sie entsprechend auf dem Display angezeigt wird. Oft werden dabei z. B. die Frames komprimiert, Tabellen umstrukturiert und Bildgrößen geändert.

Da diese Änderungen von Gerät zu Gerät bzw. von Netz zu Netz unterschiedlich sind, versucht Tealeaf nicht, dieses Verhalten nachzuahmen. Da sich die Standards für die Darstellung von Inhalt, der für Personal Computer entwickelt wurde und auf den Displays mobiler Geräte dargestellt wird, stetig verbessern, verbessert auch Tealeaf diese Emulation.

Webseiten, die für mobile Browser entwickelt wurden

Die Leistung und visuelle Darstellung der Wiedergabe von Sitzungen mobiler Geräte, die aus Webanwendungen für mobile Browser erfasst wurden, wird sich voraussichtlich verbessern. Beim Bereitstellen des Inhalts für ein rein mobiles Gerät kann es jedoch aufgrund von Unterschieden beim Rendering und wegen Anzeigeproblemen der Browsercontroller, die in der browserbasierten Wiedergabe verwendet werden, zu visuellen Abweichungen bei der Wiedergabe kommen.

Je nach Pixeldichte des Geräts und der Pixeldichte des Monitors, auf dem die Wiedergabe angezeigt wird, kann die physische Größe des angezeigten Bildes vom ursprünglichen Bild abweichen.

Bei Android-Geräten wird das Bild nicht skaliert, wenn die Breite oder Höhe kleiner ist als 320 Pixel.

Einschränkungen für nicht lizenzierte Komponenten

Ist das IBM Tealeaf CX Mobile-Modul nicht lizenziert, unterliegt die Wiedergabe mobiler Sitzungen folgenden Einschränkungen:

- Keine Anzeige mobilgerätspezifischer Ereignisse wie Bildlauf (Scroll) und Touch
- Keine Anzeige von Mobilgerätedaten während der Wiedergabe
- Keine Verwendung einer mobilen Skin (erweitertes Benutzeragent-Parsing ist ebenfalls erforderlich)
- Keine Anzeige von Geräteausrichtungsänderungen
- Keine Größenanpassung der Anzeige an die Abmessungen des mobilen Browsers

Die zu Grunde liegenden Daten werden unabhängig von der Lizenz erfasst. Das Aktivieren der Lizenz ermöglicht die mobile Wiedergabe bereits erfasster Sitzungen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Kapitel 1, „IBM Tealeaf CX Mobile“, auf Seite 1.

Einschränkungen bei der Wiedergabe auf Android-basierten Geräten

Wegen der grundlegenden Unterschiede zwischen mobilem Web-Design und Desktop-Web-Design gelten für die Wiedergabe auf mobilen Geräten bestimmte Einschränkungen. Bestimmte Einschränkungen für die Wiedergabe auf mobilen Geräten sind gerätebasiert.

Einschränkungen bei der Wiedergabe auf Android-basierten Geräten:

- Android-basierte Geräte können zwar die Anzeige des Hauptfensters erfassen, aber keine Popup-Fenster.
- Bei Hybrid-Anwendungen können Screenshots in einer zufälligen Reihenfolge erfasst werden. Unter Umständen fehlen dabei einige Screenshots auf Grund von Ablaufsteuerungsproblemen.
- Klicks der Geräteschaltflächen werden vom Android-Protokollierungsframework nicht erfasst.
- Wenn ein Android-basierter Web-Browser minimiert wird, wird die Anwendung inaktiviert, nicht abgebrochen. Dadurch werden die Sitzungs-IDs beim Reaktivieren der Anwendung nicht erneuert und für zwei separate Besuchersitzungen wird dieselbe Sitzungs-ID verwendet. Wenn Treffer aus den Sitzungen dieses Besuchers in Tealeaf gesammelt werden, werden die Sitzungsdaten unter einer einzelnen Sitzungs-ID gemischt. Weitere Informationen zur Behebung dieses Problems finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Android Logging Framework Installation and Implementation" im *IBM Tealeaf Android Logging Framework Guide*.

Konfiguration der browserbasierten Wiedergabe

Führen Sie folgende Schritte aus, um die browserbasierte Wiedergabe zu konfigurieren:

Die browserbasierte Wiedergabe für die automatische Größenänderung der Anzeige für Benutzergruppen konfigurieren

Über die Seite "**Portalverwaltung**" können Tealeaf-Administratoren die browserbasierte Wiedergabe für Tealeaf-Benutzergruppen so konfigurieren, dass die Größe automatisch an das Display des Besuchergeräts angepasst wird.

1. Melden Sie sich bei Tealeaf Portal als Administrator an.
2. Wählen Sie im Menü **Portal Tealeaf** > **Portalverwaltung** aus.
3. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf **CX-Benutzerverwaltung**.
4. Klicken Sie auf **Gruppen**.
5. Wählen Sie die Gruppe aus.
6. Klicken Sie auf **Browserwiedergabeprofil**.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Größe des Wiedergabefensters an Sitzung anpassen**.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern der Größe der Anzeige der browserbasierten Wiedergabe für eine Sitzung

Wenn eine Sitzung für die Wiedergabe in der browserbasierten Wiedergabe ausgewählt wird, können Sie die Größe des Anzeigefensters ändern, das auf den Angaben des Browsers des Websitebesuchers basiert.

Wählen Sie in der browserbasierten Wiedergabe die Optionsfolge **Optionen** > **Optionen** > **Größe des Wiedergabefensters an Sitzung anpassen** aus.

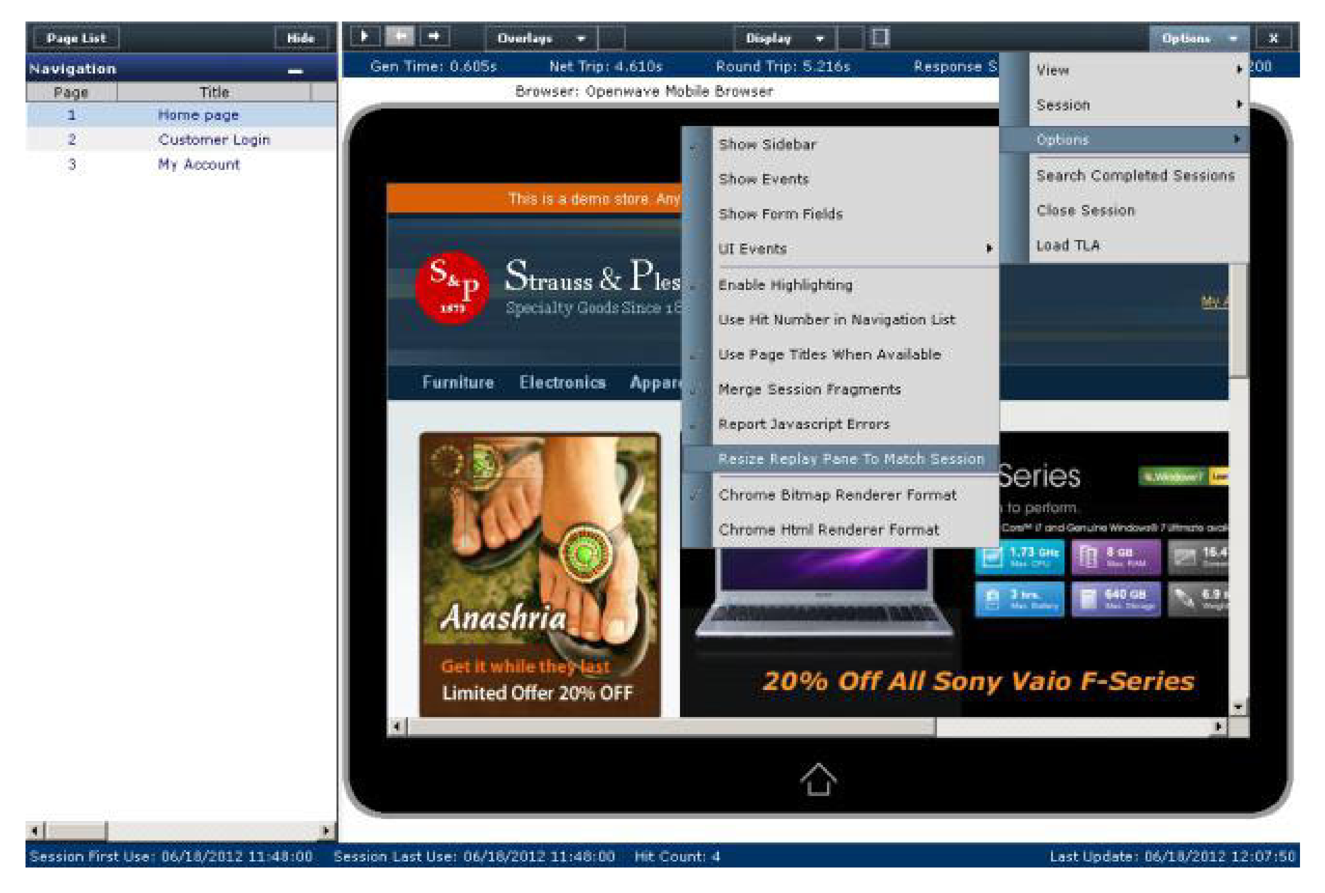


Abbildung 1. Optionen der browserbasierten Wiedergabe für mobile Geräte

Wenn in den Benutzeragentendaten Informationen zur Gerätefenstergröße für den Browser des Benutzers zur Verfügung stehen, wird diese Fenstergröße für die browserbasierte Wiedergabe verwendet.

Wiedergabe mobiler Sitzungen

Sie können mobile Sitzungen mit denselben Bedienelementen wie zur Wiedergabe von Desktopsitzungen wiedergeben.

Während der Wiedergabe können Sie die Größe des Fensters entsprechend dem Browser des Besuchers ändern. Weitere Informationen zum Ändern der Fenstergröße des Besucherbrowsers finden Sie unter „Ändern der Größe der Anzeige der browserbasierten Wiedergabe für eine Sitzung” auf Seite 18.

1. Wählen Sie in der Sitzungsliste die Sitzung aus, die Sie wiedergeben möchten.
   - Wenn Sie nach Besucher gesucht haben, klicken Sie neben den entsprechenden Ergebnissen in der Besucherliste auf den Link **Sitzungen**.



Abbildung 2. In der browserbasierten Wiedergabe nach mobilen Sitzungen suchen

2. Klicken Sie für die Wiedergabe auf das **Kamerasymbol** ( ).
3. Klicken Sie im Dialog der Sitzungswiedergabe auf **Browser**.
4. Die browserbasierte Wiedergabe wird zur Sitzungswiedergabe geöffnet.
5. Weitere Informationen zum Ändern der Fenstergröße des Besucherbrowsers finden Sie unter „Konfiguration der browserbasierten Wiedergabe” auf Seite 18.

Abbildung 3. Browserbasierte Wiedergabe eines mobilen Geräts

Weitere Informationen zur browserbasierten Wiedergabe finden Sie unter "Browserbasierte CX-Wiedergabe" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

- Wenn UI Capture lizenziert und implementiert ist, werden während der Wiedergabe mehr Benutzerschnittstellenereignisse angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Erfasste Benutzerschnittstellenereignisse von mobilen Browsern in der browserbasierten Wiedergabe" auf Seite 23.

Benutzeragenteninformationen, die über der Titelleiste im Teilfenster der browserbasierten Wiedergabe angezeigt werden

Benutzeragenteninformationen werden in einer Titelleiste über dem Wiedergabefenster eingefügt.

Diese Informationen werden nur angezeigt, wenn das Modul IBM Tealeaf CX Mobile lizenziert und ordnungsgemäß konfiguriert wurde. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Configuring Tealeaf for Mobile Visitors" im *IBM Tealeaf CX Mobile Administration Manual*.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Elemente und Quellenanforderungsfelder mit einer Beschreibung:

Tabelle 2.

Element	Quellenanforderungsfeld	Beschreibung
`Browser`	`TLT_BROWSER`	Browsertyp des Besuchers • Dieser Wert ist auch im Trefferattribut `Browser` des Tealeaf-Systems verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "TEM Hit Attributes Tab" im *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.
`Browserplattform`	`TLT_BROWSER_PLATFORM`	Plattform des mobilen Geräts
`Browser-Hauptversion`	`TLT_BROWSER_VERSION`	Die Browserversion X.0
`Verkehrstyp`	`TLT_TRAFFIC_TYPE`	Der Datenverkehrstyp, der beim erweiterten Benutzeragent-Parsingermittelt wurde • Diese Daten werden auch in der Dimension "Datenverkehrstyp" erfasst. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt"TEM Dimensions Tab" im *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Tabelle 2. (Forts.)

Element	Quellenanforderungsfeld	Beschreibung
`Renderer wiedergeben`		Der Renderer, mit dem der Wiedergabeserver die Sitzung wiedergibt • Der Renderertyp wird von den konfigurierten Renderertypen und dem Browser bestimmt, auf denen die Sitzung ursprünglich vorgenommen wurde. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Configuring the Replay Server" im *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Informationen, die im Wiedergabefenster für mobile Sitzungen angezeigt werden

Das Wiedergabefenster der browserbasierten Wiedergabe wird mit den Anzeigemaßen wiedergegeben, die der mobile Browser gemeldet hat.

Wenn in der Titelleiste keine Anzeigeninformationen zu einer mobilen Sitzung stehen, wurden die Anzeigemaße nicht in die Anforderung des Sitzungsagenten der Windows-Pipeline eingefügt. Dies geschieht, wenn der mobile Browser JavaScript nicht anzeigen kann oder die Funktion inaktiviert ist.

Es ist eine zusätzliche Konfiguration erforderlich. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Konfiguration der browserbasierten Wiedergabe" auf Seite 18.

Anzeigemaße für mobile Geräte

Die browserbasierte Wiedergabe und RTV haben mehrere Mechanismen zur Auswertung der Anzeigemaße mobiler Geräte.

1. Wenn UI Capture bereitgestellt ist und Benutzerschnittstellenereignisse zur Erfassung an Tealeaf übermittelt werden, werden die zur Wiedergabe verwendeten Anzeigemaße der Benutzerschnittstellenereignisse verwendet, die im ersten Treffer der Sitzung bei der Wiedergabe vom Browser des mobilen Geräts erfasst werden.
2. Wenn UI Capture nicht implementiert ist oder keine Benutzerschnittstellenereignisse im ersten Treffer angeführt und erfasst wurden, werden die Anzeigemaße des WURFL-Standards für das vom Besucher verwendete Gerät verwendet.

   Anmerkung: Da das Gerät und der Browser für das Gerät nicht dieselben Werte melden können, weicht die Wiedergabe einer Sitzung, bei der die Anzeigemaße gemäß WURFL verwendet werden, möglicherweise von den Anzeigemaßen der erfassten Sitzung ab.
3. Wenn keine der Methoden Werte für die Anzeigemaße liefert, legen die browserbasierte Wiedergabe und RTV die Anzeigemaße während der Wiedergabe auf die normale Wiedergabegröße im Vollbild fest.

Erfasste Benutzerschnittstellenereignisse von mobilen Browsern in der browserbasierten Wiedergabe

Wenn UI Capture implementiert ist, werden Benutzerschnittstellenereignisse, die von mobilen Browsern erfasst wurden, in der browserbasierten Wiedergabe in der Liste mit anzeigbaren Seiten angezeigt.

- Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf UI Capture for j2 Guide*.

  Die Wiedergabe von Bildlaufereignissen, die von UI Capture erfasst wurden, wird für mobile Sitzungen nur in der browserbasierten Wiedergabe unterstützt.

Neben Aktionen wie Klicks werden in der browserbasierten Wiedergabe auch Gesten wie Multi-Touch sowie Vergrößern und Verkleinern angezeigt.

Wenn die Ausrichtung in der Sitzung geändert wird, wird die mobile Skin entlang der neuen Achse in der browserbasierten Wiedergabe angezeigt.

Fehlerbehebung

Dieser Abschnitt enthält einige grundlegende Informationen zur Fehlerbehebung bei der Wiedergabe von Sitzungen mobiler Besucher.

Datenverkehrstyp wird nicht gefüllt

Wenn Sie versuchen, eine mobile Sitzung in der browserbasierten Wiedergabe anzuzeigen, sind die Werte für "Datenverkehrstyp" auf `????` festgelegt.

In diesem Fall kann die mobile Wiedergabe nicht richtig konfiguriert werden. Zur Unterstützung der mobilen Wiedergabe sind eine gesonderte Installation und Konfiguration erforderlich, die standardmäßig nicht aktiviert sind. Sie können die Datei `WURFL.csv` mit dem öffentlichen WURFL-Standard nicht herunterladen, installieren und für die Verwendung in Tealeaf konvertieren.

Die Verwendung der WURFL-Konvertierungstools ist eine Komponente von CX Mobile, eine gesondert lizenzierbare Komponente der Tealeaf CX-Plattform. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Bitte wenden Sie sich an Ihren IBM Tealeaf-Ansprechpartner.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Configuring Tealeaf for Mobile Visitors" im *IBM Tealeaf CX Mobile Administration Manual*.

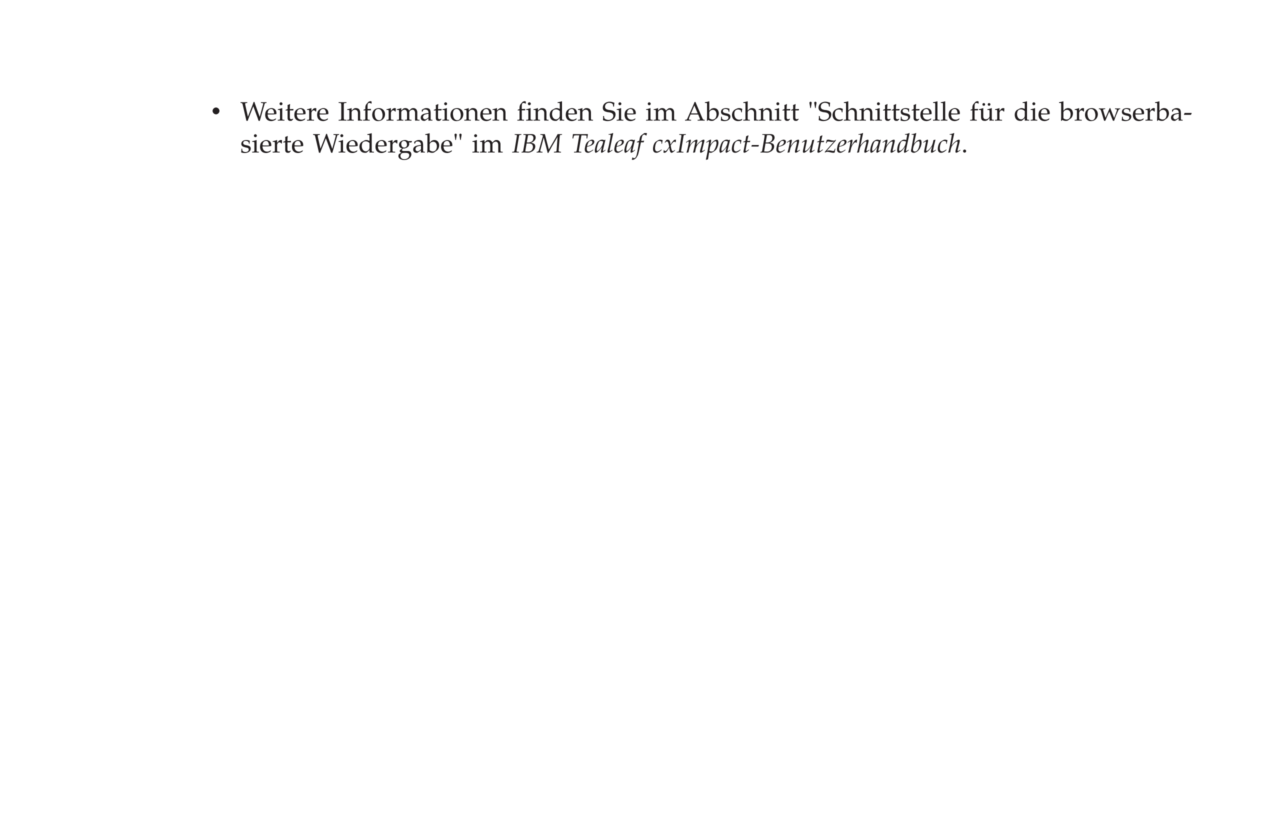
Benutzerschnittstellenereignisse werden in der Wiedergabe von mobilen Sitzungen nicht angezeigt

In einer Wiedergabe von mobilen Sitzungen werden keine Benutzerschnittstellenereignisse angezeigt.

Wenn während der Wiedergabe von mobilen Sitzungen keine Benutzerschnittstellenereignisse angezeigt werden, dann prüfen Sie, ob in der Trefferanforderung in der Sitzung `TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false` in `[ExtendedUserAgent]` vorhanden ist.

Die UI Capture-JavaScripts, die zum Erfassen und Übermitteln von Benutzerschnittstellenereignissen erforderlich sind, können für eine Sitzung nicht ausgeführt werden, wenn der Browser eines Besuchers:

- JavaScript nicht unterstützt
- nicht so konfiguriert wurde, dass JavaScript ausgeführt werden kann



- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Schnittstelle für die browserbasierte Wiedergabe" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Kapitel 3. Suche und Wiedergabe für Mobile Apps

Mobile App-Sitzungen können zur visuellen Prüfung und Datenanalyse in Form von Screenshots erfasst und wiedergegeben werden.

IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework und IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework können für die Erfassung von Daten der nativen mobilen Anwendung aktiviert werden.

Sitzungen können in Form von HTML-Darstellungen mit Informationen zu mehreren Anzeigen erfasst werden. Sitzungen, die über die HTML-Darstellung der nativen mobilen Sitzung gerendert werden, können nur in der browserbasierten Wiedergabe wiedergegeben werden.

Sie können über das Portal nach allen Sitzungen suchen, die von mobilen nativen Anwendungen abgeleitet werden.

Die zu erfassenden Attribute und Ereignisobjekte definieren

Bevor Sie nach Attributen und Ereignisobjekten suchen können, müssen Sie die Attribute und Ereignisobjekte, die Sie erfassen möchten, konfigurieren. Sie können wichtige Daten aus Ihren nativen mobilen Anwendungen erfassen.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" im *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.

Die Wiedergabe von mobilen Anwendungssitzungen über JSON macht eine Konfiguration des Protokollierungsframeworks von IBM Tealeaf erforderlich.

- CX Mobile Android Logging Framework: Siehe "UPDATE TITLE HERE" im *IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide*.
- CX Mobile iOS Logging Framework: Siehe "UPDATE TITLE HERE" im *IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework Guide*.

Mobile App-Sitzungen mit `Mobiles Gerät` identifizieren

Die Daten zu Mobile App-Sitzungen von nativen mobilen Anwendungen enthalten bestimmte Informationen im HTTP-Header. Die Headerinformationen geben Gerät, Framework und Version des Erfassungsframeworks an.

Headerinformationen

In Sitzungsdaten werden Sitzungen, die von nativen mobilen Anwendungen generiert werden, durch die folgende Anforderungsvariable gekennzeichnet, die in den HTTP-Header eingefügt wird:

```
HTTP_X_TEALEAF=device (<framework>) Lib/<version>
```

Dabei gilt:

- `device` = eine fest codierte Zeichenfolge
- `<framework>` = `iOS` oder `Android`
- `Lib/` = eine fest codierte Zeichenfolge
- `<version>` = die Versionsnummer des aufzeichnenden Frameworks

Bei JSON-basierten Versionen von UI Capture ist der Headerwert `UIC` und hat das folgende Format:

```
HTTP_X_TEALEAF=device (<framework>) Lib/<version>
```

Dabei gilt:

- `device` = eine fest codierte Zeichenfolge
- `<framework>` = `iOS` oder `Android`
- `Lib/` = eine fest codierte Zeichenfolge
- `<version>` = die Versionsnummer des aufzeichnenden Frameworks
- Bei XML-basierten Versionen von UI Capture lautet der Headerwert wie folgt: `HTTP_X_TEALEAF=ClientEvent`

Trefferattribut "Mobiles Gerät - Typ"

Bei allen Client-Frameworksitzungen werden die Kopfzeileninformationen durch das Trefferattribut`Mobiles Gerät` ermittelt. Dieses Trefferattribut erkennt die Werte für den `<Framework>`-Wert.

Dimension "Mobiles Gerät"

Die Werte, die durch die Verwendung des Trefferattributs `Mobiles Gerät` erkannt werden, werden in der Dimension `Mobiles Gerät` aufgezeichnet.

- Wenn das Trefferattribut `Mobiles Gerät - Typ` gefunden wird, wird das `Mobiles Gerät` Bausteinereignis ausgelöst. Dieses Ereignis wird nur zum Aufzeichnen der Werte in dieser Dimension verwendet.

Folgende Werte können aufgezeichnet werden:

Dimensionswert
: **Beschreibung**

`iOS`
: Gibt eine Sitzung an, die von IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework aus einem iOS-Gerät erfasst wird.

`Android`
: Gibt eine Sitzung an, die von einem Android-Gerät von IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework erfasst wird

Nullwert

: **Anmerkung:** Bei allen anderen Sitzungen, einschließlich Sitzungen, die aus IBM Tealeaf CX UI Capture j2 erfasst werden, wird ein Nullwert aufgezeichnet.

Zugehörige Ereignisse

Die Dimension `Mobiles Gerät` ist so vorkonfiguriert, dass sie in der Berichtsgruppe `Datenverkehrstyp` enthalten ist. Diese Berichtsgruppe gehört zu einer Reihe von Ereignissen, die von Tealeaf bereitgestellt werden. Beim Auslösen dieser Ereignisse werden die Werte für die Dimension `Mobiles Gerät` aufgezeichnet, sobald die Installation oder das Upgrade beendet ist.

- Das Ereignis `Seitenanzahl` wird als Beispielereignis für die Suche nach Sitzungen mithilfe dieser Dimension verwendet. Dieses Ereignis tritt einmal pro Sitzung am Ende der Sitzung auf und ermöglicht das Durchsuchen aller Sitzungen nach diesem Dimensionswert.

Das Ereignis `Seitenanzahl` wird am Ende der Sitzung ausgewertet. Es kann nicht zur Suche nach nativen mobilen Anwendungssitzungen in Ihren aktiven Sitzungen verwendet werden, weil es in aktiven Sitzungen noch nicht ausgelöst wurde.

– Sie können die Dimension `Mobiles Gerät` für die Suche nach aktiven Sitzungen verwenden. Um aktive Sitzungen zu suchen, müssen Sie die Dimension oder eine ihrer Berichtsgruppen mit einem Ereignis verknüpfen, das beim ersten Treffer der Sitzung, bei jedem Treffer, nach jedem Treffer oder bei einem schrittbasierten Auslöser auftritt.

Sie können den Report Builder verwenden, um die Ereignisse zu identifizieren, denen eine Dimension zugeordnet ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt zum Tealeaf Report Builder im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*.

- Sie können die Berichtsgruppe `Datenverkehrstyp` mit anderen Dimensionen oder die Dimension `Mobiles Gerät` mit anderen Berichtsgruppen verknüpfen, um den Zugriff auf diese Segmentierungsinformationen zu erweitern.
- Weitere Informationen zum Zuordnen von Dimensionen und Berichtsgruppen zu Ereignissen finden Sie unter "TEM Events Tab" im *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Sitzungsdaten durchsuchen

Sie können das Tealeaf Portal verwenden, um Sitzungsdaten zu durchsuchen.

- Weitere allgemeine Informationen zur Portalsuche finden Sie im Abschnitt "Sitzungsdaten durchsuchen" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Sitzungen im Portal nach Dimensionswert suchen

Mithilfe der bereitgestellten Ereignisobjekte können Sie nach das Portal nach abgeschlossenen Sitzungen von nativen mobilen Anwendungen durchsuchen.

In diesem Beispiel wird ein Ereignis verwendet, das für jede Sitzung berechnet wird, allerdings erst am Sitzungsende. Es eignet sich also nicht für die Suche nach Instanzen in aktiven Sitzungen. Wenn Sie nach aktiven Sitzungen suchen möchten, müssen Sie ein anderes Ereignis auswählen, das in jedem Treffer auftritt.

1. Melden Sie sich am Portal an.
2. Wählen Sie im Portalmenü die Optionen **Suchen** > **Abgeschlossene Sitzungen** aus.
3. Geben Sie bei Bedarf die Vorlage und den Suchbereich an.
4. Klicken Sie zum Entfernen von Feldern in der Suchanzeige oben rechts auf das Symbol **X**.
5. Klicken Sie im linken Fensterbereich auf die **Kategorie "Ereignisse"**.
6. Das Suchfeld **Ereignisse** wird der Suchanzeige hinzugefügt.
   - Wenn dieses Feld nicht verfügbar ist, müssen Sie eine andere Suchvorlage auswählen. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Suchen von Sitzungsdaten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
   - Wenn keine Suchvorlage dieses Feld enthält, muss es zu mindestens einer Suchvorlage hinzugefügt werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Configuring Search Templates" im *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

7. Optional: Suchen Sie nach dem Vorkommen bestimmter Ereignisse und Dimensionswerte. In diesem Beispiel wird das bereitgestellte Tealeaf-Ereignis `Seitenanzahl` verwendet und die Dimension `Mobiles Gerät` ist bereits damit verknüpft.
   - Weitere Informationen zum Erstellen von Ereignissen zur Verfolgung der Daten von nativen mobilen Anwendungen finden Sie im Abschnitt "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" im *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.

   a. Klicken Sie auf **<Ereignis auswählen**.

   b. Öffnen Sie in **Ereignisselektor** die Beschriftung "Tealeaf-Standardereignisse".

   c. Wählen Sie das Ereignis **Seitenzähler** aus. Klicken Sie auf **Auswählen**.

   d. Das Ereignis `Seitenzähler` wird ausgewählt.

   e. Klicken Sie auf **Beliebige Dimension**.

   f. Wählen Sie in der Dimensionsauswahl die Dimension `Mobile Device` aus.

      Wenn die Dimension `Mobile Device` nicht verfügbar ist, wird die Berichtsgruppe, in der die Dimension enthalten ist (Berichtsgruppe `Traffic Type`) nicht mit dem Ereignis verknüpft, das Sie zur Verwendung ausgewählt haben.

   g. Wählen Sie in der Dimensionswertauswahl je nach dem Typ der Sitzung, nach der Sie suchen, entweder `Android` oder `IOS` aus.

   h. Klicken Sie auf **Auswählen**. Der Dimensionswert wird als Teil des Suchbegriffs ausgewählt.

8. Optional: Suchen Sie nach Sitzungen aus einem von mehreren Frameworks nativer mobiler Anwendungen:

   a. Ändern Sie den Suchbereichswert in `OR - Any Session`.

   b. Wiederholen Sie die Schritte, um das Ereignis `Page Count` mithilfe der Dimension `Mobile Device` hinzuzufügen.

   c. Wählen Sie für den Dimensionswert einen anderen nativen mobilen Anwendungstyp aus.

9. Optional: Suchen Sie nach Sitzungen, die von einem iOS- oder Android-Gerät initiiert wurden. Legen Sie Ihre Suchseite so fest, dass sie wie folgt aussieht:

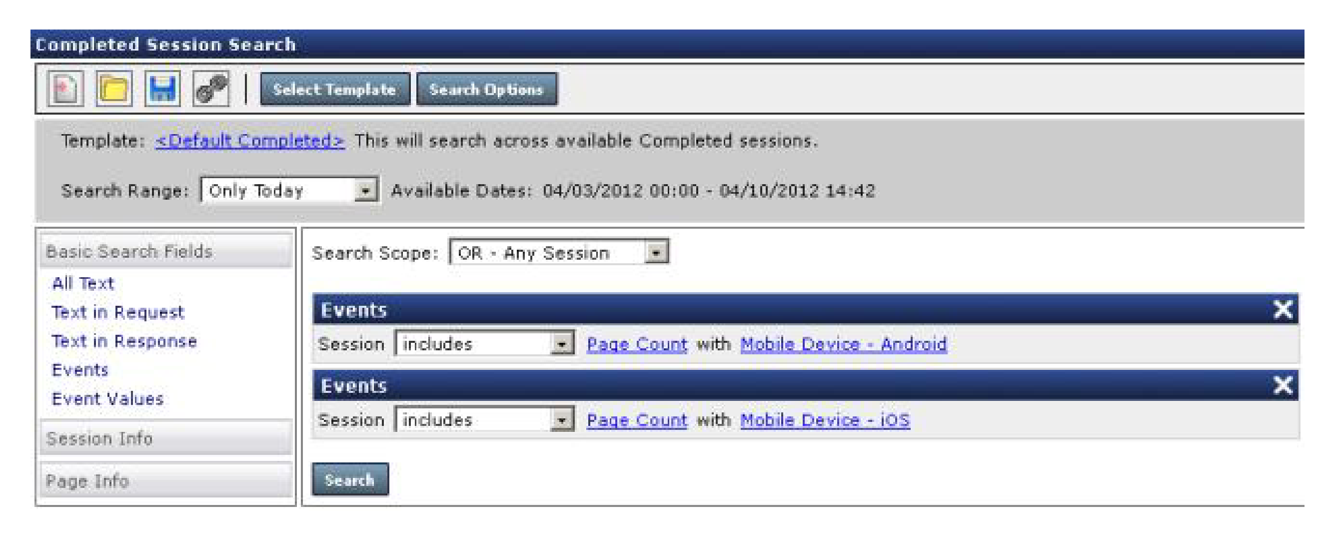


Abbildung 4. Portalsuche - Ereignis + Dimensionswertsuchbegriffe

10. Optional: Modifizieren Sie Ihre Suche je nach Bedarf.

Legen Sie den Suchbereich so klein wie möglich fest, um die notwendigen Sitzungen zu finden.

11. Wenn mit der Suche begonnen werden kann, klicken Sie auf **Suchen**.Die Ergebnisse werden in der Standardsitzungsliste angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter „Suchergebnisse”.

Suchergebnisse

Nachdem Ihre Suchergebnisse zurückgegeben wurden, werden sie in der Standard-Sitzungslistenvorlage angezeigt, die mit der von Ihnen verwendeten Suchvorlage verknüpft ist.

Dieses Diagramm zeigt die Ergebnisse der Portalsuche für eine Suche nach allen mobilen Sitzungen.

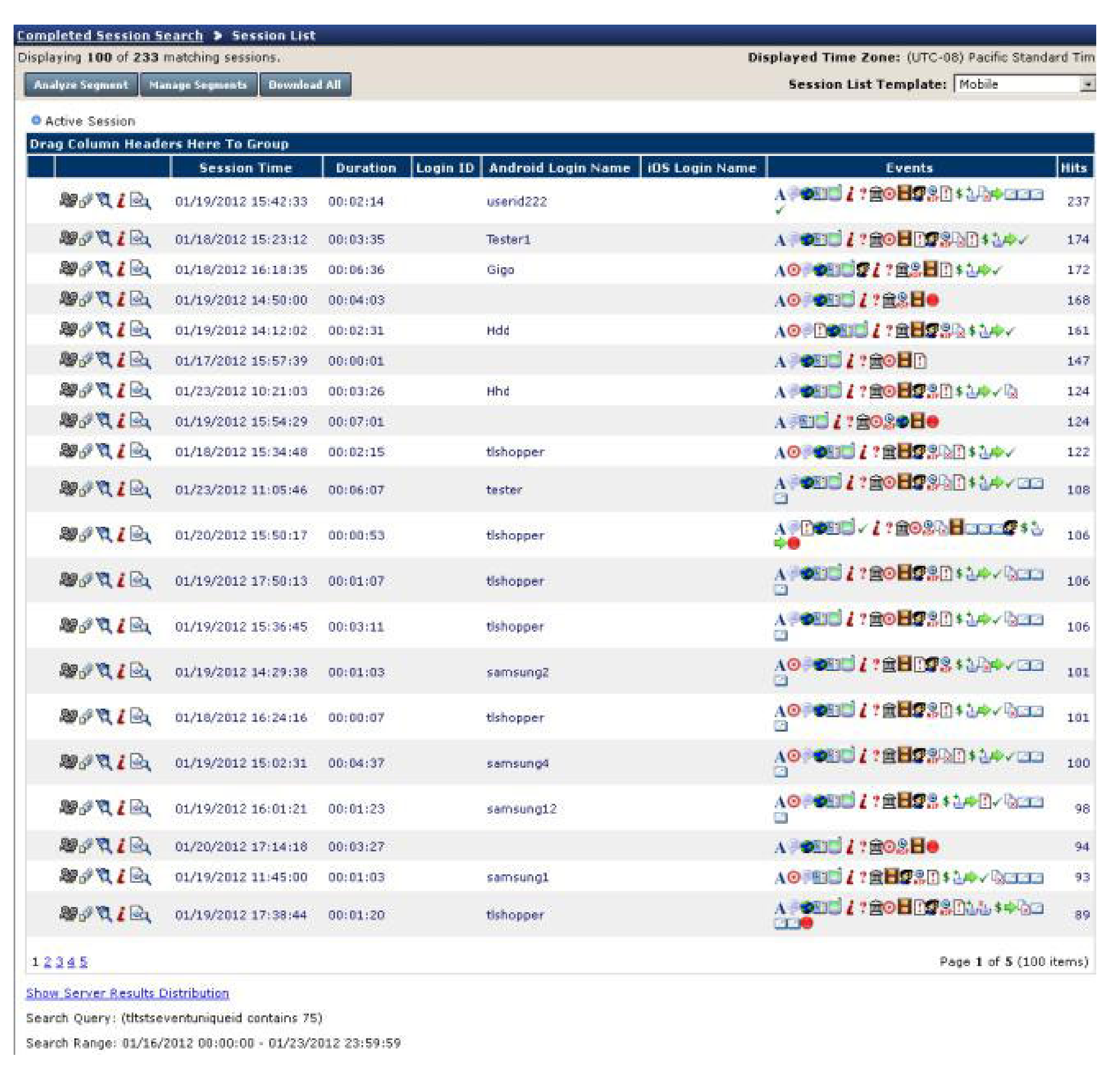


Abbildung 5. Portalsuche - Suchergebnisse

Die Sitzungsliste enthält Spalten für die Benutzerkennung, die von den bereitgestellten Protokollierungsframeworks erfasst wird.

- Weitere Informationen zur Konfiguration von Suchvorlagen finden Sie im Abschnitt "Configuring Search Templates" im *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Diese Tabelle enthält eine Liste der verfügbaren Befehle mit einer Beschreibung:

Tabelle 3. Suchergebnisse.

Befehl	Symbol	Beschreibung
Wiedergabe		Zeigt die Sitzung im Browser an. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Mobile App-Sitzungen als Screenshots wiedergeben" auf Seite 33.
Seitenliste		Ansicht der Seitenliste für die Sitzung. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Suchen von Sitzungsdaten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
Schnellansicht		Öffnet Sitzungen in QuickView, wo Sie die Ereignis- und Dimensionaldaten für jedes Ereignis prüfen können, das in der Sitzung ausgelöst wurde. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Suchen von Sitzungsdaten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
Sitzungsinformation		Anzeige von Sitzungseigenschaften. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Suchen von Sitzungsdaten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.
An Ereignisprüfer senden		Sendet die ausgewählte Sitzung als Beispieldaten an den Ereignisprüfer (Event Tester). Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Event Tester" (Ereignisprüfer) im *IBM Tealeaf-Handbuch zum Ereignismanager*.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Suchen von Sitzungsdaten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Mobile App-Sitzungen als HTML-Websitzungen wiedergeben

Mit der Methode der HTML-Darstellung wird eine mobile Anwendungssitzung in der browserbasierten Wiedergabe wie in einer HTML-Websitzung wiedergegeben. Ohne die Methode der HTML-Darstellung wird die mobile Anwendungssitzung in Form einer Reihe von Screenshots angezeigt.

Vorteile

Verglichen mit der Verwendung der Screenshots bringt die Methode der HTML-Darstellung für die Wiedergabe mobiler Anwendungssitzungen einige Vorteile mit sich.

- Möglichkeit zum Maskieren privater Informationen
- Möglichkeit zum Ziehen von Benutzerinteraktionen (Benutzerschnittstellenereignisse) auf die aus den JSON-Daten erstellten HTML-Seiten
- Geringere Datenmenge

JSON-Daten

Bei der Methode der HTML-Darstellung werden JSON-Daten verwendet, die von den Protokollierungsframeworks von CX Mobile zur Erstellung einer Sammlung von HTML-Seiten erfasst werden. Jede Seite umfasst eine Sammlung von Benutzerschnittstellenereignissen in einer JSON-Zeichenfolge. Wenn der Wiedergabeserver in einer JSON-Zeichenfolge einen Treffer findet:

- Die JSON-Nachrichten vom Typ 10 werden durch eine Template-Engine in HTML konvertiert, damit die Sammlung der HTML-Seiten wiedergegeben werden kann, in denen die Anzeigen der mobilen Anwendung dargestellt werden.
- Nachrichten vom Typ 4, die auf eine Nachricht vom Typ 10 folgen, werden gefiltert, damit Benutzerschnittstellenereignisse erzeugt werden, die in der "**Navigationsliste**" sichtbar sind

Durch die Aufgliederung der Nachrichten gewinnen Sie tiefere Einblicke in Ihre mobilen Anwendungssitzungen.

Vorlagen

Die von der Template-Engine verwendeten Vorlagen können an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst werden. Wenn Sie Ihre Vorlagen konfigurieren möchten, wenden Sie sich an IBM Tealeaf Professional Services. Alternativ finden Sie unter "Native app session replay customization" im *IBM Tealeaf CX Configuration Manual* weitere Informationen.

Benennungskonventionen

Wenn Sie eine mobile Anwendungssitzung wiedergeben und eine Tealeaf-Zielseite verwenden, die der Benennungskonvention von `TealeafTarget.*` nicht entspricht, werden Ihnen unter Umständen native Benutzerschnittstellenereignisse angezeigt, die Ihren unkonventionellen Tealeaf-Zielseiten von einer früheren Seite zugeordnet werden. Um diese Zuordnung zu verhindern, sollten Sie eine Wiedergaberegel vom Typ "URL ignorieren" erstellen, um Ihre unkonventionellen Tealeaf-Zielseiten aus der Navigationsliste herauszufiltern.

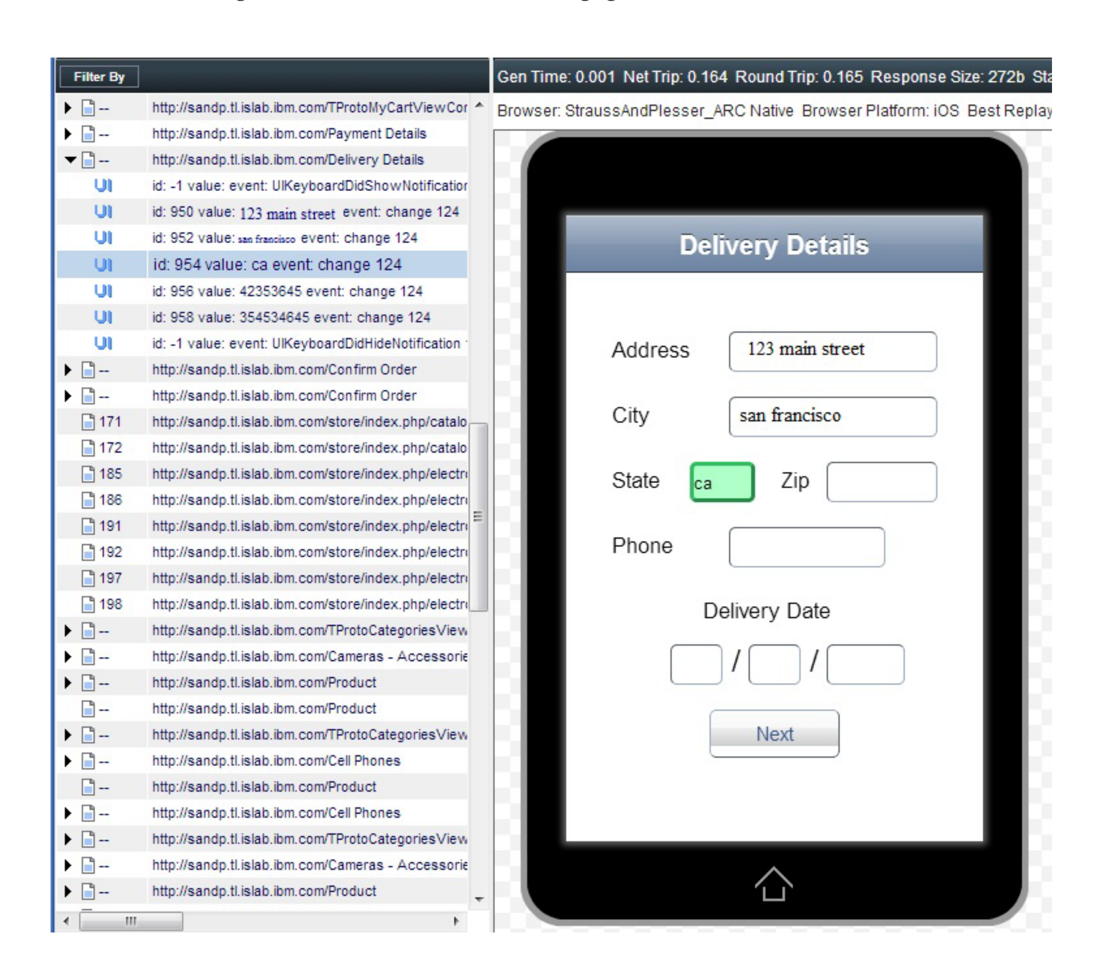
Konfiguration

Die Wiedergabe mobiler Anwendungssitzungen über eine HTML-Darstellung macht die Konfiguration des Protokollierungsframeworks von IBM Tealeaf erforderlich.

- CX Mobile Android Logging Framework: Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Log Screen Layout for Android Mobile App Replay" im *IBM Tealeaf CX Mobile Android Logging Framework Guide*.

- CX Mobile iOS Logging Framework: Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Log Screen Layout for iOS Mobile App Replay" im *IBM Tealeaf CX Mobile iOS Logging Framework Guide*.

Anmerkung: Wenn Sie eine mobile Anwendungssitzung ohne CX UI Capture j2-Daten wiedergeben, ist die mobile Skin unter Umständen umfangreich. Dies ist darauf zurückzuführen, dass IBM Tealeaf keine Daten von CX UI Capture j2 empfangen hat. Wenn keine CX UI Capture j2-Daten vorliegen, dienen die Benutzeragentendaten als Fallback. Die Benutzeragentendaten sind unter Umständen nicht richtig bzw. wurden nicht ordnungsgemäß normalisiert.



Einschränkungen bei der HTML-Darstellung

Wenn HTML-Darstellungen von Sitzungen wiedergegeben werden, die mit Android-Anwendungen generiert wurden, enthält die **Navigationsliste** häufig leere Zielseiten. Während der Wiedergabe werden die Zielseiten in Screenshots und Benutzerschnittstellenereignisse konvertiert. Die ursprünglichen Zielseiten bleiben jedoch in der **Navigationsliste** und erscheinen als leere Seiten.

Sie können die Regel "URL ignorieren" verwenden, um alle diese ursprünglichen Seiten aus der **Navigationsliste** zu entfernen, die nicht erforderlich sind.

Um diese ursprünglichen Seiten aus der **Navigationsliste** zu entfernen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Seite `target.php` in der Navigationsliste und klicken Sie anschließend auf **Diese Seite aus der Wiedergabe entfernen**.

Die Regel "URL ignorieren" funktioniert nicht bei Sitzungen, die mit iOS-Anwendungen generiert wurden.

Mobile App-Sitzungen als Screenshots wiedergeben

Sie können Sitzungen mit Screenshots von mobilen Anwendungen in der browserbasierten Wiedergabe wiedergeben.

Ein Screenshot erfordert die Konfiguration des IBM Tealeaf-Protokollierungsframeworks.

- Android-Protokollierungsframework: Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf Android Logging Framework Guide*.
- iOS-Protokollierungsframework: Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Guide*.
- „Sitzungswiedergabe in der browserbasierten Wiedergabe" auf Seite 35

Einschränkungen bei der Wiedergabe von Screenshots

Während der Websitebesucher schrittweise die verschiedenen Ansichten der nativen Anwendung durchgeht, kann ein Screenshot erfasst und zur Anzeige an Tealeaf übermittelt werden. Bei der Anzeige der nativen mobilen Anwendungen werden statische Screenshots jeder Ansicht angezeigt.

Anzeigen werden erfasst, sobald die Ansicht initialisiert wird und bevor Daten in Felder gefüllt werden. Dadurch wird die Anzeige sensibler Daten in Tealeaf beschränkt.

Für Android-basierte Sitzungen werden Bilder, die vom Web-Server aufgezeichnet werden, am Anfang der Sitzung gespeichert. Bilder, die von der lokalen Instanz der nativen Anwendung erfasst werden, werden während der Sitzung in den entsprechenden Speicherpositionen gespeichert.

Mobile native Anwendungssitzungen werden nicht wiedergegeben, wenn die mobile Skin verwendet wird.

Es ist bekannt, dass PCA die UTF-8-Codierung in Daten, die von Client-Frameworks übermittelt werden, nicht erkennt. Die Daten können in der gespeicherten Sitzung beschädigt werden, was zu Problemen bei Eventing- und Suchvorgängen führt.

Achtung: Die folgenden Informationen beziehen sich nur auf IBM Tealeaf Version 9.0A.9.0A kann die UTF-8-Codierung in Daten, die von Client-Frameworks übergeben werden, nicht ordnungsgemäß erkennen.

Anforderungen an den Benutzeragenten

Die Benutzeragentenzeichenfolge muss mit einer Benutzerzeichenfolge in den öffentlichen Standards übereinstimmen, die in Ihrer Tealeaf-Lösung bereitgestellt wurden.

Ihr Client-Framework muss so konfiguriert sein, dass eine Benutzeragentenzeichenfolge im Anforderungsheader `HTTP_USER_AGENT` angegeben wird. Wenn das Framework anders konfiguriert wurde, werden die Informationen des erweiterten Benutzeragentenparsings, die in der browserbasierten Wiedergabe angezeigt werden, in der Symbolleiste am Anfang der Wiedergabeansicht als unbekannt gemeldet.

- Zur Erfassung der Benutzeragenteninformationen ist eine umfangreichere Konfiguration erforderlich. Weitere Informationen zur Benutzeragentenerkennung finden Sie im Abschnitt "Managing User Agents" im *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Wiedergabe von browserspezifischen Features in der browserbasierten Wiedergabe

Sitzungen, die von einem Benutzer der browserbasierten Wiedergabe angefordert werden, werden vom Wiedergabeserver an eine Wiedergabefunktion weitergegeben, die für die Quelle der Sitzung geeignet ist. So werden beispielsweise Firefox-Sitzungen an die Gecko-Wiedergabefunktion übermittelt und Chrome/WebKit-Sitzungen an die Chrome-Wiedergabefunktion.

Für das Rendern von Sitzungen, die in mobilen Geräten für die Anzeige im Web-Browser erfasst wurden, verwendet der Tealeaf-Wiedergabeserver eine eingebettete Wiedergabefunktion, die auf der Chromium-Engine basiert. Für beste Ergebnisse bei der Wiedergabe von mobilgerätebasierten Sitzungen empfiehlt Tealeaf die Verwendung des Chrome-Browsers in der browserbasierten Wiedergabe.

Die Chrome-Wiedergabefunktion muss aktiviert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Configuring the Replay Server" im *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.

Browserspezifische Stile und Darstellungen können nicht zutreffend auf Sitzungen angewendet werden, die an einen anderen Browsertyp übermittelt werden. WebKit-spezifisch Stile beispielsweise können auf keine Sitzung angewendet werden, die für einen Firefox-Browser wiedergegeben und an diesen Browser übermittelt wird.

Anzeigemaße bei der Erfassung von Bildern für mobile Geräte

Wenn die IBM Tealeaf CX Mobile-Lizenz und das erweiterte Benutzeragent-Parsing aktiviert sind, werden erfasste Bilder in den Anzeigemaßen wiedergegeben, die im mobilen Gerät verwendet werden.

Hierbei handelt es sich um dasselbe Gerät, aus dem die native Anwendungssitzung aufgezeichnet wurde.

Bei nativen mobilen Anwendungssitzungen wird die Anzeige von Bildern vom Protokollierungsframework festgelegt, wobei immer ein Screenshot der aktuell konfigurierten Auflösung für das Gerät erstellt wird. Die Maße können in der browserbasierten Wiedergabe nicht für native mobile Anwendungssitzungen konfiguriert werden.

Beim Android-Protokollierungsframework werden die Maße des Screenshots in der linken Navigationsleiste dargestellt und die Bildgröße wird in der browserbasierten Wiedergabe entsprechend geändert. Wenn das Android-Gerät eine Breite oder Höhe unter 320 Pixel hat, wird das Bild nicht skaliert.

- Weitere Informationen zum erweiterten Benutzeragentenparsing finden Sie im Abschnitt "Managing User Agents" im *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Sitzungswiedergabe in der browserbasierten Wiedergabe

In der browserbasierten Wiedergabe können Sie Ansichtsbilder durch Auswählen der entsprechenden Elemente in der Navigationsliste prüfen. Diese Einträge bedeuten, dass eine neue Ansicht geladen, aber noch nicht mit Daten aufgefüllt wurde.

Dieses Diagramm zeigt die Navigationsliste:

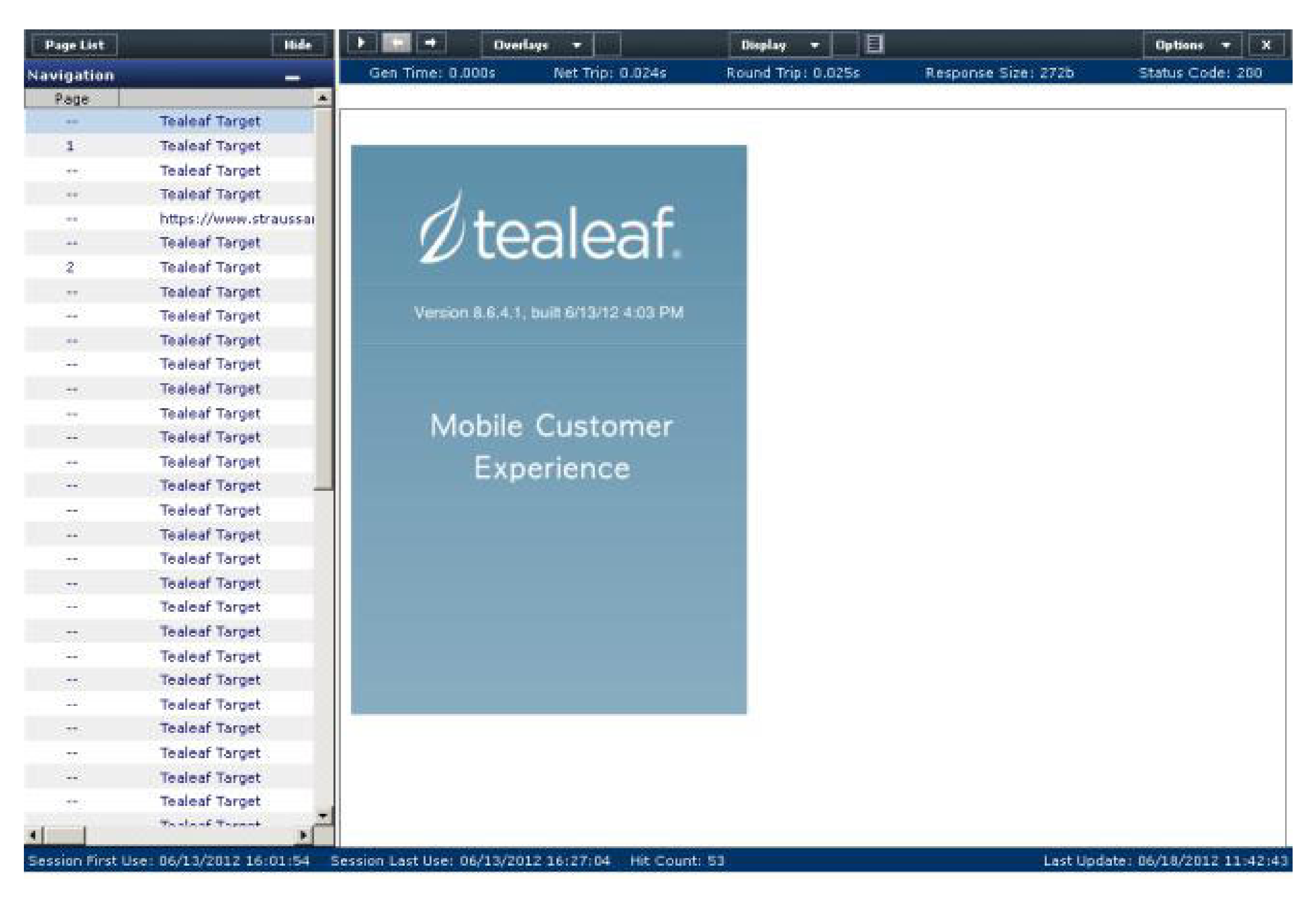


Abbildung 6. Mobile native Anwendung - Sitzungswiedergabe in der browserbasierten Wiedergabe

In der navigierbaren Seitenliste werden Ansichten mobiler nativer Anwendungen und Benutzerschnittstellenänderungen nicht nummeriert.

Weitere Informationen zur browserbasierten Wiedergabe finden Sie unter "Browserbasierte CX-Wiedergabe" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Ablaufsteuerung der Interaktionen

Wenn Ihre native mobile Anwendung webbasierte Interaktionen mit einem Web-Server ermöglicht, der von Tealeaf überwacht wird, werden diese Webinteraktionen übertragen, sobald sie auftreten.

Interaktionen von nativen mobilen Anwendungen werden zu Stapeln zusammengefasst und in regelmäßigen Abständen übermittelt. Sie werden von der PCA nach Webinteraktionen, die in Echtzeit übermittelt werden, mit einer Zeitmarke versehen. Während der Wiedergabe können die Webinteraktionen aufgelistet und vor den nativen mobilen Anwendungsinteraktionen angezeigt werden, die zuvor auftraten. Dieses Problem wird in einem späteren Build behoben.

Je nachdem, wie Daten vom Protokollierungsframework und der Clientanwendung erfasst werden, können Benutzerdaten in den Einträgen der navigierbaren Liste zwischen den Screenshoteinträgen zur Verfügung stehen.

Empfohlene Konfiguration der browserbasierten Wiedergabe

Für beste Ergebnisse bei der Anzeige von Sitzungen über die browserbasierte Wiedergabe empfiehlt IBM Tealeaf bestimmte Konfigurationseinstellungen in der browserbasierten Wiedergabe.

Hier nicht referenzierte Optionen können auf Basis Ihrer Tealeaf-Umgebung angegeben werden.

Tabelle 4. Konfiguration der browserbasierten Wiedergabe. Diese Tabelle enthält eine Liste der empfohlenen Einstellungen der Konfiguration der browserbasierten Wiedergabe mit einer Beschreibung.

Einstellung	Wert	Notes
Ansicht > **Benutzeragenteninformationen**	Nicht auswählen.	Standardmäßig werden Benutzeragenteninformationen nicht für native mobile Anwendungen aufgefüllt. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Reference Session Agent" im *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
Optionen > **Seitenzahl** > **Trefferzahlen verwenden**	Auswählen.	Wenn die Seitenliste nach Trefferzahl angezeigt wird, werden Elemente im folgenden Format nummeriert: `<Buchstabe><Index>` Dabei gilt Folgendes: • `<Buchstabe>` entspricht einem alphabetischen Buchstaben und jeder Buchstabe gibt ein anderes Sitzungsfragment an. • `<Index>` entspricht dem Index von Ansichten innerhalb einer Anzeigensicht.
Optionen > **Seitenname** > **Seitentitel verwenden**	Auswählen.	Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie ohne großen Aufwand sehen, welche Seiten als `Tealeaf-Ziel` markiert sind. Einige der als `Tealeaf-Ziel` markierten Seiten geben die zu prüfenden Screenshots an. • Ist die Option nicht aktiviert, werden die Seiten nach URL angezeigt und Sie müssen unter Umständen die navigierbare Seitenliste zur Durchsicht verbreitern oder darin blättern.
Optionen > **Erweitert** > **Sitzungsfragmente zusammenführen**	Nicht auswählen.	Da die Sitzungen nativer mobiler Anwendungen anders strukturiert sind, funktioniert diese Option für die Anzeige von nativen mobilen Anwendungen nicht.
Optionen > **Erweitert** > **Javascript-Fehler melden**	Nicht auswählen.	Nicht zutreffend.

Tabelle 4. Konfiguration der browserbasierten Wiedergabe (Forts.). Diese Tabelle enthält eine Liste der empfohlenen Einstellungen der Konfiguration der browserbasierten Wiedergabe mit einer Beschreibung.

Einstellung	Wert	Notes
Optionen > **Größe der Ansicht an Sitzung anpassen**	Nicht auswählen.	Der Wiedergabebereich wird automatisch an die Größe des vom Protokollierungsframework bereitgestellten Screenshots angepasst. Für diese Einstellung müssen Benutzeragenteninformationen angelegt werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Anforderungen an den Benutzeragenten” auf Seite 33.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Browserbasierte CX-Wiedergabe" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Optionen der browserbasierten Wiedergabe" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Kapitel 4. Ereignisse für mobile Besucher

Anhand von WURFL-Referenzdaten kann Tealeaf so konfiguriert werden, dass mobile Besucherauf Grundlage der Daten identifiziert werden können, die in der Anforderung von Tealeaf gespeichert sind. Hier erfahren Sie, wie Sie Tealeaf konfigurieren, um mobile Besucher zu erkennen und Ereignisse zur Erkennung dieser Besucher zu generieren.

Erweiterte Benutzeragentenerkennung aktivieren

Um über WURFL-Referenzdaten mobile Besucher zu identifizieren, müssen Sie die Benutzeragentenerkennung aktivieren.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Configuring User Agent Detection" im *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

CX Mobile-Dashboard importieren

Das IBM Tealeaf CX Mobile-Modul enthält eine Suite mit Ereignissen für mobile Besucher. Diese Ereignisse können mit dem Mobile Traffic-Dashboard importiert werden, das in Ihre Tealeaf-Lösung importiert werden muss.

Erkennung von mobilen Besuchern

Wenn die erweiterte Benutzeragentenerkennung aktiviert ist, werden die für mobile Geräte relevanten Daten erfasst und vom Tealeaf-Referenzsitzungsagenten in den Anforderungsbereich `[ExtendedUserAgent]` eingefügt.

Der Tealeaf-Referenzsitzungsagent muss in Ihrer Tealeaf-Verarbeitungspipeline aktiviert sein.

- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Reference Session Agent" im *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "TMS Pipeline Editor" im *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Erkennung von Besuchern mit mobilen Geräten

Wenn die erweiterte Benutzeragentenerkennung aktiviert ist, werden die für mobile Geräte relevanten Daten erfasst und vom Tealeaf-Referenzsitzungsagenten in den Anforderungsbereich `[ExtendedUserAgent]` eingefügt.

Der Tealeaf-Referenzsitzungsagent muss in Ihrer Tealeaf-Verarbeitungspipeline aktiviert sein.

- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Reference Session Agent" im *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "TMS Pipeline Editor" im *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Informationen in eine Anforderung einfügen

Wenn der Tealeaf-Referenzsitzungsagent eine mobile Sitzung erkennt, wird der WURFL-Standard geprüft und verfügbare Informationen werden in die Anforderung eingefügt.

Dieser Code ist ein Beispiel für den Anforderungsbereich [ExtendedUserAgent]:

```
[ExtendedUserAgent]
TLT_BROWSER=Openwave Mobile Browser
TLT_BROWSER_VERSION=Openwave Mobile Browser6.2
TLT_BROWSER_PLATFORM=
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT=false
TLT_BROWSER_COOKIES=true
TLT_BRAND=LG
TLT_MODEL=LG MX510
TLT_SCREEN_HEIGHT=220
TLT_SCREEN_WIDTH=176
TLT_COLOR_DEPTH=65536
TLT_PICTURE_SUPPORT=true
TLT_VIDEO_SUPPORT=false
TLT_STREAMING_SUPPORT=false
```

Identifizieren von Self-Reporting-Web-Browsern für mobile Endgeräte

Im Tealeaf-Sitzungsspeicher werden Self-Reporting-Browser für mobile Endgeräte anhand des Wertes der Variablen für den erweiterten Benutzeragenten (ExtendedUserAgent) identifiziert.

Wenn der Wert der Variablen [ExtendedUserAgent] mit TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE auf MOBILE gesetzt ist, handelt es sich bei dem Benutzeragenten um ein mobiles Gerät. Mit diesem Wert wird das bereitgestellte Sitzungsattribut Browser-Datenverkehrstyp aufgefüllt, das den Wert MOBILE für diese Self-Reporting-Browser für mobile Endgeräte enthält.

Auf dieses Sitzungsattribut kann dann in Ihren Ereignisdefinitionen verwiesen werden.

Mobile Webanwendungen nach Dimension Datenverkehrstyp identifizieren

Mit dem Android- und dem iOS-Protokollierungsframework können Sie die Dimension Datenverkehrstyp verwenden, um die erfassten Sitzungen zu identifizieren.

Um mit der Dimension Datenverkehrstyp Sitzungen identifizieren zu können, müssen Sie Lizenzen für die folgenden Produkte besitzen:

- *IBM Tealeaf Android Logging Framework Guide*
- *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Guide*

Diese Client-Frameworks übermitteln Benutzeragenteninformationen zur Erfassung durch Tealeaf. Der Tealeaf-Referenzsitzungsagent interpretiert die Benutzeragenteninformationen und füllt den Bereich [ExtendedUserAgent] einschließlich der Variablen TLT_TRAFFIC_TYPE auf:

```
TLT_TRAFFIC_TYPE=MOBILE_APP
```

Wenn dieser Wert auf MOBILE_APP gesetzt wird, handelt es sich bei dem Benutzeragenten um eine native mobile Anwendung.

Dieser Wert wird in der Dimension Datenverkehrstyp angezeigt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Verwenden Sie die Dimension "Datenverkehrstyp", um Sitzungen auf Self-Reporting-Browsern zu identifizieren.“ auf Seite 56.

Anforderungsvariablenreferenz

Anforderungsvariablen werden in Ereignissen verwendet.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Anforderungsvariablen mit einer Beschreibung:

Header	Header
TLT_BROWSER	Browsertyp für das mobile Gerät
TLT_BROWSER_VERSION	Version der Browser für das mobile Gerät
TLT_BROWSER_PLATFORM	Verwendetes Betriebssystem, falls das Gerät ein mobiles Gerät ist
TLT_TRAFFIC_TYPE	Datenverkehrstyp für das Gerät. Bei mobilen Self-Reporting-Geräten ist dieser Wert auf MOBILE gesetzt.
TLT_BROWSER_JAVASCRIPT	Wird JavaScript vom Gerät akzeptiert und ausgeführt? Mögliche Werte: True, False oder Unknown, was bedeutet, dass die Daten nicht vorhanden sind.
TLT_BROWSER_COOKIES	Akzeptiert das Gerät Cookies? Mögliche Werte: True, False oder Unknown, was bedeutet, dass die Daten nicht vorhanden sind.
TLT_BRAND	Marke des mobilen Geräts
TLT_MODEL	Modellname des mobilen Geräts
TLT_SCREEN_HEIGHT	Displayhöhe des mobilen Geräts
TLT_SCREEN_WIDTH	Displaybreite des mobilen Geräts
TLT_COLOR_DEPTH	Anzahl der Farben, die das Gerät anzeigen kann
TLT_PICTURE_SUPPORT	Unterstützt das Gerät die Anzeige von Bildformaten? Mögliche Werte: True, False oder Unknown, was bedeutet, dass die Daten nicht vorhanden sind.
TLT_VIDEO_SUPPORT	Unterstützt das Gerät das Herunterladen von Videodaten? Mögliche Werte: True, False oder Unknown, was bedeutet, dass die Daten nicht vorhanden sind.
TLT_STREAMING_SUPPORT	Unterstützt das Gerät Video-Streaming? Mögliche Werte: True, False oder Unknown, was bedeutet, dass die Daten nicht vorhanden sind.

Mobile Ereignisse

Tealeaf stellt eine Reihe von mobilen Ereignissen zur Verfügung, um die Überwachung von Benutzerschnittstellenereignissen zu unterstützen, die vom Tealeaf-Client-Framework aufgezeichnet werden. Diese Objekte können als Grundlage zur Erstellung anderer Ereignisobjekte für das Verfolgen der Spezifikationen Ihrer Clientanwendung verwendet werden.

Informationen zu Mobile

Das IBM Tealeaf CX Mobile-Modul ist ein separat lizenziertes Modul der IBM Tealeaf CX-Plattform. Bitte wenden Sie sich an Ihren IBM Tealeaf-Ansprechpartner.

Geste "Doppeltippen"

Nachrichtenereignis .session(0)

Anzeigename
`Geste "Doppeltippen"`

Interner Name
`CUST.E_DOUBLE_TAP_GESTURE`

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Nachrichtenereignis .session(0)

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_DOUBLE_TAP_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.P_
SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue().
toUpperCase() == "DOUBLETAP")
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Dimensionsberichtsgruppe fehlt
        $F.setFact("CUST.F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
    }
}
```

Ausnahmebedingung

Allgemeine Ausnahme

Anzeigename
`Ausnahmebedingung`

Interner Name
`CUST.E_EXCEPTION`

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Allgemeine Ausnahme

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_EXCEPTION()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.STEP_
MESSAGE_TYPE"].firstValue().toUpperCase() == "6")
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_EXCEPTION", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_EXCEPTION_FACT2", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe 3
        $F.setFact("CUST.F_E_EXCEPTION_FACT3", "TLT$NULL");
    }
}
```

Geste

Jede aufgezeichnete Geste ist gültig.

Anzeigename
`Geste`

Interner Name
`CUST.E_GESTURE`

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Jede aufgezeichnete Geste ist gültig.

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.STEP_
MESSAGE_TYPE"].firstValue().toUpperCase() == "11")
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
    }
}
```

Mobilgerätemodell

Name des Mobilgerätemodells

Anzeigename
`Name des Mobilgerätemodells`

Interner Name
CUST.E_MOBILE_MODEL

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Name des Mobilgerätemodells

ImageSrc
default.gif

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_MOBILE_MODEL()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TLT.P__MODEL"].
patternFound())
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_MODEL", $P["TLT.P__MODEL"].firstValue());
    }
}
```

Anzahl mobile Sitzungen

Anzahl der mobilen Sitzungen.

Anzeigename
Anzahl mobile Sitzungen

Interner Name
CUST.E_MOBILE_SESSION_COUNT

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Anzahl der mobilen Sitzungen

ImageSrc
default.gif

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_MOBILE_SESSION_COUNT()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0)
    {
```

```
            // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
            $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_DG_NONE", "TLT$NULL");
            // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
            $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT1", "TLT$NULL");
            // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe 2
            $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT2", "TLT$NULL");
            // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe 3
            $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT3", "TLT$NULL");
            // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Gerätemodell/Betriebssystemversion
            $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_COUNT_FACT4", "TLT$NULL");
        }
    }
```

Länge der mobilen Sitzung (s)

Gesamtlänge der Sitzung in Sekunden (Sitzungsende).

Anzeigename
    `Länge der mobilen Sitzung (s)`

Interner Name
    `CUST.E_MOBILE_SESSION_SECS`

Erweiterter Modus
    true

Beschreibung
    Gesamtlänge der Sitzung in Sekunden (Sitzungsende).

ImageSrc
    `default.gif`

DisplayInPortal
    true

DisplayInSessionList
    false

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_MOBILE_SESSION_SECS()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0)
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_DG_NONE", $S.TotalTime);
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Datenverkehrstyp
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_DG_TLT_TRAFFIC_TYPE",
$S.TotalTime);
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe 3
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_FACT1", $S.TotalTime);
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_SECS_FACT2", $S.TotalTime);
    }
}
```

Größe der mobilen Sitzung (MB)

Summe aller Antwort- und Anforderungsgrößen (Sitzungsende)

Anzeigename
    `Größe der mobilen Sitzung (MB)`

Interner Name
CUST.E_MOBILE_SESSION_MB

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Summe aller Antwort- und Anforderungsgrößen (Sitzungsende)

ImageSrc
default.gif

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
false

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_MOBILE_SESSION_MB()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0)
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_MB_DG_NONE", $F.getLastFact
("TL.F_E_REPORT_WS_SESSION_MB_DG_NONE").NumericValue);
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Datenverkehrstyp
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_MB_DG_TLT_TRAFFIC_TYPE", $F.getLastFact
("TL.F_E_REPORT_WS_SESSION_MB_DG_NONE").NumericValue);
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe 3
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_MB_FACT1", $F.getLastFact
("TL.F_E_REPORT_WS_SESSION_MB_DG_NONE").NumericValue);
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_MOBILE_SESSION_MB_FACT2", $F.getLastFact
("TL.F_E_REPORT_WS_SESSION_MB_DG_NONE").NumericValue);
    }
}
```

Start der mobilen Sitzung [BB]

Start einer mobilen Sitzung.

Anzeigename
Start der mobilen Sitzung [MB]

Interner Name
CUST.E_MOBILE_SESSION_START_BB

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Start einer mobilen Sitzung

ImageSrc
default.gif

DisplayInPortal
false

DisplayInSessionList
false

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function TL$E_MOBILE_SESSION_START_BB()
{
    if ($P["TL.TLT_TRAFFIC_TYPE"].firstValue() == "MOBILE" ||
$P["TL.TLT_TRAFFIC_TYPE"].firstValue() == "MOBILE_APP")
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB", "TLT$NULL");
    }
}
```

Geste "Finger spreizen/zusammenführen"

Nachrichtenereignis .sessions(0)

Anzeigename
: `Geste "Finger spreizen/zusammenführen"`

Interner Name
: `CUST.E_PINCH_GESTURE`

Erweiterter Modus
: true

Beschreibung
: Nachrichtenereignis .sessions(0)

ImageSrc
: `default.gif`

DisplayInPortal
: true

DisplayInSessionList
: true

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_PINCH_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.P_
SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"]
.firstValue().toUpperCase() == "PINCH")
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
    }
}
```

Geste "Größe ändern"

Jede Geste des Typs "Finger spreizen/zusammenführen" oder "Doppeltippen"

Anzeigename
: `Geste "Größe ändern"`

Interner Name
: `CUST.E_RESIZE_GESTURE`

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Jede Geste des Typs "Finger spreizen/zusammenführen" oder "Doppeltippen"

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_RESIZE_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 || $F.getLastFact("CUST.
F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE").HitNumber == $H.HitNumber && $F.getLastFact
("CUST.F_E_DOUBLE_TAP_GESTURE").StepNumber ==
$H.StepNumber || $F.getLastFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE")
.HitNumber == $H.HitNumber && $F.getLastFact("CUST.F_E_PINCH_GESTURE").
StepNumber == $H.StepNumber)
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe 3
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE_FACT3", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe 2
        $F.setFact("CUST.F_E_RESIZE_GESTURE_FACT4", "TLT$NULL");
    }
}
```

Sitzung mit mindestens einer Ausnahmebedingung

Jede Sitzung mit mindestens einer Ausnahmebedingung

Anzeigename
`Sitzung mit mindestens einer Ausnahmebedingung`

Interner Name
`CUST.E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION`

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Jede Sitzung mit mindestens einer Ausnahmebedingung

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $F.
factCount("CUST.F_E_EXCEPTION") > 0)
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION",
"TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION_FACT2",
"TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe 2
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION_FACT3",
"TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe 3
        $F.setFact("CUST.F_E_SESSION_WITH_AT_LEAST_ONE_EXCEPTION_FACT4",
"TLT$NULL");
    }
}
```

Schritt - Netzbetreiber des Geräts [BB]

Netzbetreiber des mobilen Geräts BB-Ereignis für Dimensionen

Anzeigename
: `Schritt - Netzbetreiber des Geräts [BB]`

Interner Name
: `CUST$E_STEP_CARRIER_BB`

Erweiterter Modus
: true

Beschreibung
: Netzbetreiber des mobilen Geräts BB-Ereignis für Dimensionen

ImageSrc
: `default.gif`

DisplayInPortal
: false

DisplayInSessionList
: false

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_STEP_CARRIER_BB()
{
    if ($P["CUST.P_CARRIER"].patternFound())
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_STEP_CARRIER_BB_DG_NONE", $P
["CUST.P_CARRIER"].firstValue());
    }
}
```

Schritt - Letzte Geste [BB]

Letzte Geste BB für Nicht responsive Gesten

Anzeigename
`Schritt - Letzte Geste [BB]`

Interner Name
`TL$E_LAST_GESTURE_BB`

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Letzte Geste BB für Nicht responsive Gesten

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
false

DisplayInSessionList
false

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function TL$E_LAST_GESTURE_BB()
{
    // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
    $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", 1);
}
```

Schritt - Letzte Geste Offset [BB]

Letzte Geste Offset BB für Nicht responsive Gesten

Anzeigename
`Schritt - Letzte Geste Offset [BB]`

Interner Name
`TL$E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB`

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Letzte Geste Offset BB für Nicht responsive Gesten

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
false

DisplayInSessionList
false

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function TL$E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB()
```

```
{
    // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
    $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB", 1);
}
```

Schritt - Gerätemodell [BB]

Modell des mobilen Geräts BB-Ereignis für Dimensionen

Anzeigename
`Schritt - Gerätemodell [BB]`

Interner Name
`CUST$E_STEP_DEVICE_MODEL_BB`

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Modell des mobilen Geräts BB-Ereignis für Dimensionen

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
false

DisplayInSessionList
false

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_STEP_DEVICE_MODEL_BB()
{
    if ($P["CUST.P_STEP_DEVICE_MODEL_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].patternFound())
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_STEP_DEVICE_MODEL_BB_DG_NONE", $P["CUST.P_STEP_
DEVICE_MODEL_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue());
    }
}
```

Schritt - Betriebssystemversion [BB]

Betriebssystemversion für mobile Geräte BB-Ereignis für Dimensionen

Anzeigename
`Schritt - Betriebssystemversion [BB]`

Interner Name
`CUST$E_STEP_OS_VERSION_BB`

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Betriebssystemversion für mobile Geräte BB-Ereignis für Dimensionen

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
false

DisplayInSessionList
false

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_STEP_OS_VERSION_BB()
{
    if ($P["CUST.P_STEP_OS_VERSION_ENTRY_IN_REQUEST"].patternFound())
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_STEP_OS_VERSION_BB_DG_NONE", $P["CUST.P_
STEP_OS_VERSION_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue());
    }
}
```

Geste "Wischen"

Nachrichtenereignis .sessions(0)

Anzeigename
`Geste "Wischen"`

Interner Name
`CUST.E_SWIPE_GESTURE`

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Nachrichtenereignis .sessions(0)

ImageSrc
`default.gif`

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_SWIPE_GESTURE()
{
    if ($P["CUST.P_SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"]
.firstValue().toUpperCase() == "SWIPE")
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_SWIPE_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_SWIPE_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
    }
}
```

Geste "Antippen und Halten"

Nachrichtenereignis .sessions(0)

Anzeigename
`Geste "Antippen und Halten"`

Interner Name
CUST.E_TAP_AND_HOLD_GESTURE

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Nachrichtenereignis .sessions(0)

ImageSrc
default.gif

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_TAP_AND_HOLD_GESTURE()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $P["TL.P_
SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue().
toUpperCase() == "TAPHOLD")
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_TAP_AND_HOLD_GESTURE", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_TAP_AND_HOLD_GESTURE_FACT2", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe 2
        $F.setFact("CUST.F_E_TAP_AND_HOLD_GESTURE_FACT3", "TLT$NULL");
    }
}
```

Nicht responsive Gesten

Jede nicht responsive Geste.

Anzeigename
Nicht responsive Gesten

Interner Name
CUST.E_UNRESPONSIVE_GESTURES

Erweiterter Modus
true

Beschreibung
Jede nicht responsive Geste

ImageSrc
default.gif

DisplayInPortal
true

DisplayInSessionList
true

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
// Generiert durch Tealeaf Event Manager

// HINWEIS: Der Ereignisname darf nicht geändert werden
function CUST$E_UNRESPONSIVE_GESTURES()
{
    if ($F.factCount("TL.F_E_MOBILE_SESSION_START_BB") > 0 && $F.getLastFact
("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_BB").HitNumber ==
$H.HitNumber && $F.getLastFact("CUST.F_E_
UNRESPONSIVE_GESTURES_BB").StepNumber == $H.StepNumber)
    {
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Keine Dimensionsberichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_FACT2", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Mobiles Gerät
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_FACT3", "TLT$NULL");
        // Fakt für Berichtsgruppe festlegen: Geste - Berichtsgruppe 3
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_FACT4", "TLT$NULL");
    }
}
```

Nicht responsive Gesten [BB]

Erkennen des Ladens einer Root-Ansicht von UIC als nicht responsiven Status.

Anzeigename
: `Nicht responsive Gesten [BB]`

Interner Name
: `CUST.E_UNRESPONSIVE_GESTURES_BB`

Erweiterter Modus
: true

Beschreibung
: Erkennen des Ladens einer Root-Ansicht von UIC als nicht responsiven Status

ImageSrc
: `default.gif`

DisplayInPortal
: false

DisplayInSessionList
: false

JavaScript: (nur erweiterter Modus)

```
function CUST$E_UNRESPONSIVE_GESTURES_BB()
{
    var ugDetected = false;
    var offsetThreshold = 100; //in ms

    //Erkennen des Ladens einer Root-Ansicht von UIC als nicht responsives Status-
    //ereignis mit Offset in UIC-Reset auf jeder Seite, sodass es störanfällig ist,
    //wenn sich die Seite ändert
    if($P["TL.STEP_SCREENVIEW_TYPE"].firstValue().toUpperCase() == "LOAD"
        && $P["TL.STEP_SCREENVIEW_NAME"].firstValue().toUpperCase() == "ROOT")
    {
        ugDetected = true;
        $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB", "-1");
        $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", "");
    }
    else
```

```
    {
        if($P["TL.STEP_MESSAGE_TYPE"].patternFound() && $P["TL.STEP_
OFFSET"].patternFound())
        {
            var lastGestureOffset = $F.factCount("TL.F_E_LAST_GESTURE_
OFFSET_BB") > 0 ? parseInt($F.getLastFact("TL.F_E_LAST_
GESTURE_OFFSET_BB").Value) : -1;
            var lastGestureType = $F.factCount("TL.F_E_LAST_
GESTURE_BB") > 0 ? $F.getLastFact("TL.F_E_LAST_
GESTURE_BB").Value : "";
            var messageType = $P["TL.STEP_MESSAGE_TYPE"].firstValue();
            var offset = parseInt($P["TL.STEP_OFFSET"].firstValue());
            var tooLong = lastGestureOffset != -1 && (offset - lastGestureOffset)
>= offsetThreshold;
            var isExpectedMessageType = false;

            //Erkennen einer nicht responsiven Geste (Geste, ohne direkt danach
der erwartete Typ innerhalb des Schwellenwertes [Standard 100 ms])
            if(lastGestureOffset != -1)
            {
              switch(lastGestureType)
              {
                case "pinch":
                  isExpectedMessageType = messageType == "1";
                  break;
                case "swipe":
                  isExpectedMessageType = messageType == "1" || messageType
== "2";

                  break;
                case "tap":
                case "doubleTap":
                case "tapHold":
                default:
                  isExpectedMessageType = messageType == "4";
                  break;
              }

              ugDetected = !isExpectedMessageType && tooLong;
            }

            //Wenn eine Geste erkannt: Verfolgen ihrer Zeitmarke für den nächsten Aufruf
dieses Ereignisses
            if(messageType == "11")
            {
                lastGestureOffset = offset;
                if($P["TL.P_SESSIONS_0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].
patternFound())
                  $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", $P["TL.P_SESSIONS_
0_MESSAGE_STEP_ENTRY_IN_REQUEST"].firstValue());
                else
                  $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_BB", "");
            }
            else
                $F.setFact("TL.F_E_LAST_GESTURE_OFFSET_BB", "-1");
        }
    }

    if (ugDetected)
        $F.setFact("CUST.F_E_UNRESPONSIVE_GESTURES_BB", "TLT$NULL");
}
```

Mobile browserbasierte Sitzungsereignisse mit Event Manager definieren

Mit Tealeaf Event Manager können Sie Ereignisse definieren, die nur für mobile browserbasierte Sitzungen gelten.

Indem Sie diese Bedingung in Ihre Ereignisdefinition einfügen, wird das Ereignis nur für mobile Browsersitzungen ausgelöst:



Abbildung 7. Sitzungsattribut "Browserdatenverkehrstyp" als Ereignisbedingung

Im Beispielereignis wurde die Anfangsbedingung so festgelegt, dass der Sitzungsagent **Browserdatenverkehrstyp** (entspricht **MOBILE**) getestet wird. Dieses Ereignis testet, ob für das Ereignis, das ausgelöst werden soll, alle Bedingungen erfüllt sind. Sie können dem Ereignis weitere Bedingungen hinzufügen, um Ereignisse zu erstellen, die nur für mobile Sitzungen gelten.

Für jedes Ereignis, das Sie für mobile Browser erstellen, müssen Sie den Sitzungsagenten als Prüfbedingung hinzufügen, um den Test auf mobile Sitzungen zu beschränken.

Weitere Informationen zum Bearbeiten von Ereignissen finden Sie im Abschnitt "TEM Events Tab" im *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Verwenden Sie die Dimension "Datenverkehrstyp", um Sitzungen auf Self-Reporting-Browsern zu identifizieren.

Sie können mit der bereitgestellten Dimension `Datenverkehrstyp` Ihre Berichte so filtern, dass nur Informationen von Sitzungen aus Self-Reporting-Browsern für mobile Endgeräte angezeigt werden.

Wenn die Dimension `Datenverkehrstyp` zum Bericht hinzugefügt wird, können Sie die Dimension so filtern, dass einer der folgenden Werte angezeigt wird, um Berichte über Ereignisse und Verhältnisse für mobile Web- bzw. native mobile Anwendungssitzungen zu erstellen.

Dimensionswert "Datenverkehrstyp"	Beschreibung
`MOBILE`	Die Sitzung wurde auf einem Web-Browser für mobile Endgeräte initiiert und durch IBM Tealeaf CX UI Capture j2 erfasst. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" im *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.

Dimensionswert "Datenverkehrstyp"	Beschreibung
`MOBILE_APP`	Die Sitzung wurde in einer nativen mobilen Anwendung initiiert und durch ein Tealeaf-Client-Framework erfasst. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" im *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.

Weitere Informationen zum Erstellen von Berichten mit der Dimension `Datenverkehrstyp` finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*.

Die Dimension `Datenverkehrstyp` wird aus denselben Anforderungsinformationen ableitet wie das Sitzungsattribut `Browserdatenverkehrstyp`.

- Weitere Informationen hierzu finden Sie im Abschnitt "TEM Dimensions Tab" im *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Erstellen von mobilen Ereignissen, die auf den Daten für das Gerät basieren

Sie können andere Ereignisse erstellen, die auf den mobilen Daten für das Gerät basieren, die aus dem WURFL-Standard extrahiert wurden. Da diese Informationen im Anforderungsdatensatz gespeichert sind, können Sie ein Trefferattribut erstellen, um nach Werten für jede der aufgelisteten Anforderungsvariablen zu suchen. Anschließend können Sie Ereignisse oder Dimensionen erstellen, die diese Trefferattribute als Quellendaten verwenden.

1. Erstellen Sie ein Trefferattribut:
   a. Wählen Sie im Portal **Konfigurieren** > **Event Manager** aus.
   b. Klicken Sie auf die Registerkarte **Trefferattribute**. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "TEM Hit Attributes Tab" im *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.
   c. Klicken Sie auf **Neues Trefferattribut**.
   d. Geben Sie die Trefferattributeigenschaften an:
      1) Zur besseren Erkennung können Sie es ähnlich der Anforderungsvariablen benennen.
      2) Suchen in: `Anforderung`
      3) Starttag/Endtag verwenden: ausgewählt
      4) Starttag: Verwenden Sie die folgende Anforderungsvariable und ein Gleichheitszeichen:
         `TLT_TRAFFIC_TYPE=`
      5) Endtag: Verwenden Sie die folgende Zeichenfolge:
         `\r\n`
   e. Klicken Sie auf **Entwurf speichern**.
   f. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
2. Erstellen Sie ein Ereignis:
   a. Wählen Sie im Portal **Konfigurieren** > **Event Manager** aus.
   b. Klicken Sie auf die Registerkarte **Ereignisse**. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "TEM Events Tab" im *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

   c. Klicken Sie auf **Neues Ereignis**.
   d. Geben Sie die Trefferattributeigenschaften an:
      1) Zur besseren Erkennung können Sie es ähnlich der Anforderungsvariablen benennen.
      2) Klicken Sie für die Bedingung auf die Registerkarte "**Trefferattribute**". Wählen Sie das erstellte Trefferattribut aus. Geben Sie die für das Ereignis erforderlichen Bedingungen an.
      3) Klicken Sie für den Wert auf die Registerkarte "**Trefferattribute**". Wählen Sie das erstellte Trefferattribut aus. Sie geben an, dass das Ereignis konfiguriert ist, den Wert des Trefferattributs aufzuzeichnen.
      4) Nehmen Sie gegebenenfalls weitere Konfigurationsänderungen vor.
   e. Klicken Sie auf **Entwurf speichern**.
   f. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
3. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte für alle mobilen Trefferattribute, die Sie in Ereignissen aufzeichnen möchten.

Dimensionswertlisten

Sie können die Protokollierung nach Dimensionen aktivieren, um Datenlisten zu erfassen. Den Datenbestand können Sie modifizieren und in Dimensionsberichten wiederverwenden.

Zur Unterstützung der Listen können Sie das Protokollieren der von Ihnen erstellten Dimensionen ermöglichen, um Daten zusammenzustellen. Diese Daten können dann über den Event Manager auf Ihr lokales System heruntergeladen werden, wo Sie die Daten normalisieren und Werte hinzufügen oder entfernen können. Diese Liste mit Werten kann anschließend als Whitelist in die Dimension geladen werden.

- Weitere Informationen zur Generierung dieser Listen finden Sie unter "User Agent Tools" im *IBM Tealeaf cxImpact Administration Manual*.

Berichte zu mobilen Ereignissen

Wenn die Ereignisse aktiviert sind, können Instanzen von Ereignisdaten gezählt oder die Datenwerte zur Berichterstellung herausgenommen werden.

Über das Tealeaf Portal können Sie Ereignisanalysen erstellen. Klicken Sie dazu im Tealeaf Portal auf **Analysieren** > **Report Builder**. Die Liste mit den verfügbaren Menüoptionen wird angezeigt.

Weitere Informationen zu Einzelberichten für IBM Tealeaf CX Mobile finden Sie unter Kapitel 5, „Berichte für Mobile Web generieren”, auf Seite 63.

Bericht "Durchschnittliche Sitzungsgröße und -länge nach Plattform"

Dieser Bericht enthält die durchschnittliche Sitzungsgröße in MB pro Anzahl mobiler Sitzungen und die durchschnittliche Länge der mobilen Sitzungen in Sekunden pro Anzahl Sitzungen. Die Daten werden nach Plattform gefiltert.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Plattform	Die mobile Plattform, auf der die Anwendung ausgeführt wird. Gültige Werte: • iOS • Android
Größe der mobilen Sitzung (MB) pro Anzahl mobiler Sitzungen	Das Verhältnis zwischen der Sitzungsgröße in MB und der Anzahl der Sitzungen für die mobile Plattform.
Länge der mobilen Sitzung (s) pro Anzahl mobiler Sitzungen	Das Verhältnis zwischen der Sitzungslänge in Sekunden und der Anzahl der Sitzungen für die mobile Plattform.

Bericht "Ausnahmebedingungen nach Tag und Plattform"

Dieser Bericht enthält die Anzahl der Ausnahmebedingungen für eine mobile Anwendung. Die Daten werden nach Tag und Plattform gefiltert. Der Bericht enthält auch einen Stundendurchschnitt der Ausnahmebedingungen.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Tag	Der aktuelle Tag.
Gesamt	Die Gesamtzahl der Ausnahmebedingungen, die am aktuellen Tag auf der Plattform protokolliert wurden.
Stündlicher Durchschnitt	Die durchschnittliche Zahl an Ausnahmebedingungen, die in einer Stunde empfangen wurden.
Plattform	Die mobile Plattform, auf der die Anwendung ausgeführt wird. Gültige Werte: • iOS • Android • Hybrid

Bericht "Ausnahmebedingungen nach Ansicht"

Dieser Bericht enthält die Ausnahmebedingungen für eine mobile Anwendung. Die Daten werden nach Ansicht gefiltert.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Schritt - Ansicht	Die Ansicht mit der Ausnahmebedingung.
Anzahl	Die Anzahl der Ausnahmebedingungen, die in der Ansicht aufgetreten sind.

Bericht "Prozentsatz der Sitzungen mit Ausnahmebedingungen"

Dieser Bericht enthält den Prozentsatz der Sitzungen mobiler Anwendungen mit Ausnahmebedingungen.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Tag des Monats	Das aktuelle Datum.
Sitzung mit mindestens einer Ausnahmebedingung pro mobiler Sitzung	Die Anzahl der mobilen Sitzungen mit mindestens einer Ausnahmebedingung.
Prozentsatz der Sitzungen mit Ausnahmebedingungen	Von allen Sitzungen mit mindestens einer Ausnahmebedingung der Prozentsatz der mobilen Sitzungen mit mindestens einer Ausnahmebedingung.

Bericht "Größenänderungen nach Ansicht"

Dieser Bericht enthält die Anzahl der mobilen Sitzungen, bei denen Gesten des Typs "Größe ändern" protokolliert wurden. Die Daten werden nach Ansicht gefiltert.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Schritt - Ansicht	Die Ansicht mit der Geste "Größe ändern".
Anzahl	Die Anzahl der Gesten des Typs "Größe ändern", die in der Ansicht protokolliert wurden.
Gesamt	Die Gesamtzahl der Gesten des Typs "Größe ändern" für die Ansicht.
Stündlicher Durchschnitt	Die durchschnittliche Zahl an Gesten des Typs "Größe ändern", die in einer Stunde für die Ansicht empfangen wurden.

Bericht "Sitzungsanzahl nach Datum"

Dieser Bericht enthält die Anzahl der protokollierten mobilen Sitzungen nach Datum.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Tag	Das aktuelle Datum.
Anzahl	Die Anzahl der mobilen Sitzungen.
Gesamt	Die Gesamtzahl der mobilen Sitzungen für das aktuelle Datum.
Stündlicher Durchschnitt	Die durchschnittliche Zahl an mobilen Sitzungen in einer Stunde.

Bericht "Sitzungsanzahl nach Tag und Netzbetreiber"

Dieser Bericht enthält die Anzahl der protokollierten mobilen Sitzungen nach Datum. Die Daten werden nach Mobilnetzbetreiber gefiltert.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Tag	Der aktuelle Tag.
Gesamt	Die Gesamtzahl der Sitzungen für einen Netzbetreiber am aktuellen Tag.
Stündlicher Durchschnitt	Die durchschnittliche Zahl an Sitzungen, die für den Netzbetreiber in einer Stunde protokolliert wurden.
Netzbetreiber	Der Mobilnetzbetreiber, auf dem die Anwendung ausgeführt wird. Gültige Werte: • ? • ? • ?

Bericht "Sitzungsanzahl nach Stunde"

Dieser Bericht enthält die Anzahl der pro Stunde gezählten mobilen Sitzungen. Der Bericht enthält auch einen Durchschnittswert für die Anzahl Sitzungen für die vorherigen vier Tage der Woche im aktuellen Bericht.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Stunde des Tages	Die Stunde des aktuellen Tages.
Anzahl mobile Sitzungen	Die Anzahl der mobilen Sitzungen für die Stunde.
Anzahl mobile Sitzungen [Anzahl - 4 Gleicher WT (Durchschnitt)]	Die durchschnittliche Zahl an Sitzungen für dieselbe Stunde für die letzten vier selben Tage der Woche.

Bericht "Sitzungsanzahl nach Betriebssystemversion"

Dieser Bericht enthält die Anzahl der gezählten mobilen Sitzungen. Die Daten werden nach Betriebssystemversion gefiltert.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Stunde des Tages	Die Stunde des Tages.
Schritt: Betriebssystemversion	Die Betriebssystemversion für die Sitzung.
Anzahl mobile Sitzungen	Die Anzahl der mobilen Sitzungen für die Betriebssystemversion für die Stunde.

Bericht "Sitzungsanzahl nach Plattform"

Dieser Bericht enthält die Anzahl der mobilen Sitzungen pro Stunde für den aktuellen Tag. Die Daten werden nach Plattform gefiltert.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Stunde des Tages	Die Stunde des Tages.
Plattform	Die Plattform für die Sitzung. Gültige Werte: • iOS • Android • UIC
Anzahl mobile Sitzungen	Die Anzahl der mobilen Sitzungen für die Plattform für die Stunde.

Bericht "Probleme wegen nicht responsiver Geste nach Ansicht"

Dieser Bericht enthält die Anzahl der Probleme wegen nicht responsiver Gesten für mobile Geräte. Die Daten werden nach Ansicht gefiltert.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Schritt - Ansicht	Die Ansicht, für die das Problem wegen nicht responsiver Gesten protokolliert wurde.
Anzahl nicht responsive Gesten	Die Anzahl der Probleme wegen nicht responsiver Gesten für die Ansicht.

Bericht "Probleme wegen nicht responsiver Geste nach Tag und Plattform"

Dieser Bericht enthält die Anzahl der Probleme mit Gesten für mobile Geräte. Die Daten werden nach Tag und Plattform gefiltert.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Informationen in diesem Bericht mit einer Beschreibung:

Wert	Beschreibung
Stunde des Tages	Die Stunde des Tages.
Plattform	Die Plattform für die Sitzung. Gültige Werte: • iOS • Android • UIC
Nicht responsive Gesten	Die Anzahl der nicht responsiven Gesten für die Plattform für die Stunde.

Kapitel 5. Berichte für Mobile Web generieren

Die Fähigkeit, Analysen auf Grundlage des Gerätetyps zu filtern, ermöglicht Ihnen, Berichte über mobile Geräte zu generieren. Mithilfe dieser mobilen Geräte wird auf die überwachte Webanwendung zugegriffen. Diese Informationen beziehen sich auf Sitzungen, die durch Browser auf mobilen Geräten in Ihrer Webanwendung initialisiert wurden.

Angenommen, Sie können mobile Benutzer nach Gerätetyp identifizieren. Anhand der Tealeaf-Berichterstellung stellen Sie fest, dass mobile Benutzer überwiegend "Ein-Seiten-Sitzungen" erstellen, d. h., sie rufen eine einzelne Seite Ihrer Website auf und verlassen die Site anschließend. Welche Seiten werden in Ein-Seiten-Sitzungen am häufigsten von mobilen Besuchern aufgerufen: Anmeldeseiten, Seiten zur Statusaktualisierung oder andere Seiten?

- Wenn mobile Besucher nur die Anmeldeseite aufrufen, gibt es vielleicht funktionelle Fehler auf der Seite, die mobile Benutzer davon abhalten, auf die Site zuzugreifen.
- Falls Besucher eine Statusaktualisierungsseite aufrufen, kann der Inhalt dieser Seite mit mehr Links zu weiteren Seiten in der Site versehen werden, um für den mobilen Benutzer von maximalem Nutzen zu sein.

Tealeaf CX Mobile Dashboard

Das IBM Tealeaf CX Mobile-Modul beinhaltet das Mobile Traffic Dashboard, das in Ihre Tealeaf-Lösung importiert werden muss.

Eigene Berichte erstellen

Auf Grundlage der Referenzdaten für mobile Geräte und der Ereignisse, die zu deren Überwachung erstellt wurden, können Sie ereignisbasierte Berichte erstellen, um mobile Aktivitäten zu identifizieren. In Tealeaf Report Builder können Sie Berichte erstellen, die durch die Dimension `Datenverkehrstyp` gefiltert werden. Mit dieser Dimension können Sie Sitzungen identifizieren, die von einem mobilen Browsergerät initiiert wurden.

Dimensionswert "Datenverkehrstyp"	**Beschreibung**
`MOBILE`	Die Sitzung wurde auf einem Web-Browser für mobile Endgeräte initiiert und durch IBM Tealeaf CX UI Capture for AJAX erfasst. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" im *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.
`MOBILE_APP`	Die Sitzung wurde in einer nativen mobilen Anwendung initiiert und durch ein Tealeaf-Client-Framework erfasst. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" im *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.

Weitere Informationen zum Erstellen von Berichten mit der Dimension `Datenverkehrstyp` finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*.

Diese Berichte können dann als Komponenten in benutzerdefinierten Dashboards integriert werden.

- Weitere Informationen finden Sie unter "Dashboards konfigurieren" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

Kapitel 6. Berichte für Mobile App generieren

Die Protokollierungsframeworks von IBM Tealeaf for Mobile App ermöglichen die Erfassung einer Vielzahl von Geräteeigenschaften und Benutzerschnittstellenereignissen in Tealeaf, wo diese Werte zur Berichterstellung verfügbar gemacht werden können. Durch die Verwendung der von den Tealeaf-Protokollierungsframeworks abgeleiteten Daten können Sie Ereignisobjekte wie z. B. Trefferattribute, Dimensionen und Ereignisse erstellen, um diese Daten zu Berichterstellungszwecken zu erfassen. Wenn die Objekte erstellt werden, können Sie sie in den Berichten verwenden, die am Ende des Abschnitts beschrieben werden. Zudem lassen sie sich auch in bereits erstellten Berichten verwenden.

Zur Verwendung der Tealeaf-Protokollierungsframeworks für native mobile Anwendungen ist eine Lizenz von Tealeaf CX Mobile for Mobile App erforderlich. Weitere Informationen hierzu erhalten Sie bei Ihrem Tealeaf-Ansprechpartner. Lizenznehmer müssen in ihre Anwendungen Code implementieren, der von Tealeaf bereitgestellt wurde. Weitere Informationen zum Herunterladen von Tealeaf-Software finden Sie unter Tealeaf CX Downloads.

Voraussetzungen für Berichte zu mobilen Anwendungen

IBM Tealeaf CX Mobile for Mobile App verwendet mindestens ein Tealeaf-Protokollierungsframework, das mit den nativen mobilen Anwendungen, die Sie für Ihre Websitebesucher bereitstellen, bereitgestellt und konfiguriert werden muss. Diese Frameworks müssen Sie herunterladen und bereitstellen, bevor Sie Berichte zu mobilen Anwendungen erstellen können.

- Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf iOS Logging Framework Guide*.
- Weitere Informationen finden Sie im *IBM Tealeaf Android Logging Framework Guide*.

Zwei Methoden zur Datenübertragung

Die Tealeaf-Protokollierungsframeworks unterstützen zwei Methoden zur Übermittlung und Erfassung von Daten in Tealeaf.

Diese Tabelle enthält eine Liste der Datenübertragungsmethoden mit einer Beschreibung:

Tabelle 5. Zwei Methoden zur Datenübertragung

Methode	Unterstützte Releases	Beschreibung
Trefferaufteilung	Release 8.4	Wenn Sie ein Tealeaf-Protokollierungsframework für die Interaktion mit Ihrem Release 8.4-System implementiert haben, müssen Sie einen Sitzungsagenten in der Windows-Pipeline bereitstellen. Dieser Sitzungsagent teilt erfasste Nachrichten in einzelne Treffer auf, die in die regulären Sitzungsdaten eingefügt werden. Diese Methode der Client-Framework-Verarbeitung wird im aktuellen Release unterstützt. Eine Unterstützung in zukünftigen Releases hingegen ist unwahrscheinlich. • Weitere Informationen zu diesem Sitzungsagenten finden Sie im Abschnitt "JSON Mobile Parser Session Agent" im *IBM Tealeaf CX Configuration Manual*.
Schritt-basiertes Eventing	Release 8.5 und höher	Die Protokollierungsframeworks übermitteln Nachrichten in einem einheitlichen JSON-Format. Diese Nachrichten werden in die Anforderung eingefügt, wo Sie Attribute und Ereignisse erstellen können. • Weitere Informationen zum schrittbasierten Eventing finden Sie im Abschnitt "Step-Based Eventing" im *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Ereignisobjekte konfigurieren

Tealeaf stellt eine Reihe von Schrittattributen und Ereignissen zur Verfügung, um die Überwachung von Benutzerschnittstellenereignissen zu unterstützen, die vom Tealeaf-Client-Framework aufgezeichnet werden. Diese Objekte können als Grundlage zur Erstellung anderer Ereignisobjekte für das Verfolgen der Spezifikationen Ihrer Clientanwendung verwendet werden.

Weitere Informationen zu den bereitgestellten Ereignisobjekten und anderen wertschaffenden Objekten finden Sie im Abschnitt "Integrating Client Framework Data into Tealeaf" im *IBM Tealeaf Client Framework Data Integration Guide*.

Berichtsdaten

Sie erstellen Attribute, Ereignisse und Dimensionen, um native mobile Anwendungsereignisse und Daten zu überwachen. Die Attribute, Ereignisse und Dimensionen verwenden Sie, um Berichte zu erstellen. Sie können auch Objekte in den Berichten verwenden, die sie bereits in Tealeaf Report Builder erstellt haben.

Dimensionen und Ereignisse

Für Verfolgungszwecke müssen Dimensionen wie z. B. die Dimension `Mobile Device` (mobiles Gerät) mit Ereignissen verknüpft werden, bevor dimensionale Daten für die Ereignisse aufgezeichnet werden können. Standardmäßig wird diese Dimension mit einigen Tealeaf-Standardereignissen verknüpft. Bevor Sie Ereignisaktivitäten nachmobilem Gerätetyp verfolgen, muss die Dimension zunächst mit diesen Ereignissen verknüpft werden. Außerdem müssen Ereignisinstanzen festge-

stellt und aufgezeichnet werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "TEM Events Tab" im *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Weitere Informationen zum Erstellen von Berichten finden Sie im Abschnitt "Tealeaf Report Builder" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*.

Abweichungen verfolgen

Bei Ereignissen, die aus nativen mobilen Anwendungen erfasst wurden, können Sie Abweichungen in berichteten Werten verfolgen. Beispiel: Sie möchten Änderungen in gemeldeten Trefferzahlen für die nativen mobilen Anwendungen identifizieren, die ein Zeichen für Desinteresse an der Anwendung sein können.

Über den Event Manager können Sie Top-Mover erstellen, um Abweichungen für bestimmte Ereignisse oder Dimensionen Varianten in berichteten Werten zu verfolgen. Diese Top-Mover können Sie so konfigurieren, dass sie in Tages- oder Stundenintervallen berechnet werden.

- Weitere Informationen zum Erstellen von Top-Movern finden Sie im Abschnitt "TEM Top Movers Tab" im *IBM Tealeaf Event Manager Manual*.

Wenn Top-Mover erstellt wurden und Daten erfassen, können Sie über das Portal Berichte in Top-Movern erstellen und überprüfen. Diese benutzerfreundlichen Berichte bieten ein grundlegendes Verfahren zur Verfolgung von Abweichungen in erfassten Werten zu Schlüsselmesswerten im Zusammenhang mit dem Anwendungszustand. Sie können mehrere Top-Mover Ihrer nativen mobilen Anwendungsdaten anzeigen, um grundlegende Änderungen in den Kundeninteraktionen mit der Anwendung zu überwachen.

Anmerkung: Einige Komponenten der Top-Mover-Berichterstellung werden mit der IBM Tealeaf cxView-Lizenz bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Erweiterungen von Top-Movern für cxView" im *IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*.

Weitere Informationen zum Erstellen von Top-Mover-Berichten finden Sie unter "Top-Mover analysieren" im *IBM Tealeaf-Handbuch zur Berichterstellung*.

Drilldown-Suche nach Daten

In Top-Mover- bzw. Report Builder-Berichten können Sie eine Drilloperation (Detailabfrage) durchführen, um einzelne Sitzungen genauer zu untersuchen.Im:

- Top-Mover-Bericht verwenden Sie Links in der Datentabelle zum Öffnen von Tealeaf Report Builder mit einem Bericht über das zu Grunde liegende Ereignis oder die zu Grunde liegende Dimension, das/die unter Verwendung des zutreffenden Datumsbereichs angezeigt wird.
- Report Builder-Bericht können Sie mit den Links in der Datentabelle eine Sitzungsliste öffnen. Sie enthält die Sitzungen, welche die unter dem angeklickten Link enthaltenen Berichtsdaten unterstützen.

In der Sitzungsliste können Sie einzelne Sitzungen untersuchen und dabei auch den genauen Treffer ausfindig machen, in dem das Ereignis bzw. die Dimension aufgezeichnet wurde.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Suchen von Sitzungsdaten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Portalsuche

Im Portal können Sie auch Sitzungen durchsuchen, die einzelne Ereignisse oder Kombinationen aus Ereignis und Dimension enthalten.

- Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Suchen von Sitzungsdaten" im *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch*.

Verfügbare Dashboards

Tealeaf stellt Berichtsvorlagen und Dashboards bereit, die Sie herunterladen und in Ihrer Tealeaf-Lösung installieren können.

Kapitel 7. IBM Tealeaf-Dokumentation und -Hilfe

IBM Tealeaf stellt Dokumentation und Hilfe für Benutzer, Entwickler und Administratoren bereit.

Anzeigen der Produktdokumentation

Die gesamte IBM Tealeaf-Produktdokumentation ist auf folgender Website verfügbar:

https://tealeaf.support.ibmcloud.com/

Verwenden Sie die Informationen in der folgenden Tabelle, um die Produktdokumentation für IBM Tealeaf anzuzeigen:

Tabelle 6. Abrufen von Hilfe

Zum Anzeigen von...	Gehen Sie wie folgt vor...
Produktdokumentation	Rufen Sie in IBM Tealeaf Portal **?** > **Produktdokumentation** auf.
Hilfe für eine Seite in IBM Tealeaf Portal	Rufen Sie in IBM Tealeaf Portal **?** > **Hilfe für diese Seite** auf.
Hilfe zu IBM Tealeaf CX PCA	Wählen Sie auf der Webschnittstelle von IBM Tealeaf CX PCA den Eintrag **Handbuch** aus, um auf das *IBM Tealeaf CX PCA-Handbuch* zuzugreifen.

Für IBM Tealeaf-Produkte verfügbare Dokumente

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um für alle IBM Tealeaf-Produkte eine Liste der verfügbaren Dokumente anzuzeigen:

Tabelle 7. Für IBM Tealeaf-Produkte verfügbare Dokumentation

IBM Tealeaf-Produkte	Verfügbare Dokumente
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf Customer Experience - Übersichtshandbuch* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zur Datenintegration in Client-Frameworks* • *IBM Tealeaf CX-Konfigurationshandbuch* • *IBM Tealeaf CX Cookie Injector-Handbuch* • *IBM Tealeaf CX-Datenbankhandbuch* • *IBM Tealeaf CX Event Manager-Handbuch* • *IBM Tealeaf CX-Glossar* • *IBM Tealeaf CX-Installationshandbuch* • *IBM Tealeaf CX PCA-Handbuch* • *IBM Tealeaf CX PCA - Releaseinformationen*

Tabelle 7. Für IBM Tealeaf-Produkte verfügbare Dokumentation (Forts.)

IBM Tealeaf-Produkte	Verfügbare Dokumente
IBM Tealeaf CX	• *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer - Handbuch zur clientseitigen Erfassung* • *IBM Tealeaf CX RealiTea Viewer-Benutzerhandbuch* • *IBM Tealeaf CX - Releaseinformationen* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zu Upgrades für Releases* • *IBM Tealeaf CX Support - häufig gestellte Fragen zur Fehlerbehebung* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zur Fehlerbehebung* • *IBM Tealeaf CX - Handbuch zur j2-Benutzerschnittstellenerfassung* • *IBM Tealeaf CX - Releaseinformationen zur j2-Benutzerschnittstellenerfassung*
IBM Tealeaf cxImpact	• *IBM Tealeaf cxImpact-Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxImpact-Benutzerhandbuch* • *IBM Tealeaf cxImpact-Handbuch zur Berichterstellung*
IBM Tealeaf cxConnect	• *IBM Tealeaf cxConnect for Data Analysis - Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxConnect for Voice of Customer - Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxConnect for Web Analytics - Administrationshandbuch*
IBM Tealeaf cxOverstat	*IBM Tealeaf cxOverstat-Benutzerhandbuch*
IBM Tealeaf cxReveal	• *IBM Tealeaf cxReveal-Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf cxReveal API-Handbuch* • *IBM Tealeaf cxReveal-Benutzerhandbuch*
IBM Tealeaf cxVerify	*IBM Tealeaf cxVerify-Administrationshandbuch*
IBM Tealeaf cxView	*IBM Tealeaf cxView-Benutzerhandbuch*
IBM Tealeaf CX Mobile	• *IBM Tealeaf CX Mobile - Handbuch zum Android-Protokollierungsframework* • *IBM Tealeaf - Releaseinformationen zum Android-Protokollierungsframework* • *IBM Tealeaf CX Mobile-Administrationshandbuch* • *IBM Tealeaf CX Mobile-Benutzerhandbuch* • *IBM Tealeaf CX Mobile - Handbuch zum iOS-Protokollierungsframework* • *IBM Tealeaf - Releaseinformationen zum iOS-Protokollierungsframework*

Bemerkungen

Die vorliegenden Informationen wurden für Produkte und Services entwickelt, die auf dem deutschen Markt angeboten werden.

Möglicherweise bietet IBM die in dieser Dokumentation beschriebenen Produkte, Services oder Funktionen in anderen Ländern nicht an. Informationen über die gegenwärtig im jeweiligen Land verfügbaren Produkte und Services sind beim zuständigen IBM Ansprechpartner erhältlich. Hinweise auf IBM Lizenzprogramme oder andere IBM Produkte bedeuten nicht, dass nur Programme, Produkte oder Services von IBM verwendet werden können. Anstelle der IBM Produkte, Programme oder Services können auch andere, ihnen äquivalente Produkte, Programme oder Services verwendet werden, solange diese keine gewerblichen oder anderen Schutzrechte von IBM verletzen. Die Verantwortung für den Betrieb von Produkten, Programmen und Services anderer Anbieter liegt beim Kunden.

Für in diesem Handbuch beschriebene Erzeugnisse und Verfahren kann es IBM Patente oder Patentanmeldungen geben. Mit der Auslieferung dieses Handbuchs ist keine Lizenzierung dieser Patente verbunden. Lizenzanforderungen sind schriftlich an folgende Adresse zu richten (Anfragen an diese Adresse müssen auf Englisch formuliert werden):

IBM Director of Licensing
IBM Europe, Middle East & Africa
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
92066 Paris La Defense
France

Trotz sorgfältiger Bearbeitung können technische Ungenauigkeiten oder Druckfehler in dieser Veröffentlichung nicht ausgeschlossen werden. Die hier enthaltenen Informationen werden in regelmäßigen Zeitabständen aktualisiert und als Neuausgabe veröffentlicht. IBM kann ohne weitere Mitteilung jederzeit Verbesserungen und/oder Änderungen an den in dieser Veröffentlichung beschriebenen Produkten und/oder Programmen vornehmen.

Verweise in diesen Informationen auf Websites anderer Anbieter werden lediglich als Service für den Kunden bereitgestellt und stellen keinerlei Billigung des Inhalts dieser Websites dar. Das über diese Websites verfügbare Material ist nicht Bestandteil des Materials für dieses IBM Produkt. Die Verwendung dieser Websites geschieht auf eigene Verantwortung.

Werden an IBM Informationen eingesandt, können diese beliebig verwendet werden, ohne dass eine Verpflichtung gegenüber dem Einsender entsteht.

Lizenznehmer des Programms, die Informationen zu diesem Produkt wünschen mit der Zielsetzung: (i) den Austausch von Informationen zwischen unabhängig voneinander erstellten Programmen und anderen Programmen (einschließlich des vorliegenden Programms) sowie (ii) die gemeinsame Nutzung der ausgetauschten Informationen zu ermöglichen, wenden sich an folgende Adresse:

IBM Bay Area Lab
1001 E Hillsdale Boulevard
Foster City, California 94404
U.S.A.

Die Bereitstellung dieser Informationen kann unter Umständen von bestimmten Bedingungen - in einigen Fällen auch von der Zahlung einer Gebühr - abhängig sein.

Die Lieferung des in diesem Dokument beschriebenen Lizenzprogramms sowie des zugehörigen Lizenzmaterials erfolgt auf der Basis der IBM Rahmenvereinbarung bzw. der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von IBM, der IBM Internationalen Nutzungsbedingungen für Programmpakete oder einer äquivalenten Vereinbarung.

Alle in diesem Dokument enthaltenen Leistungsdaten stammen aus einer kontrollierten Umgebung. Die Ergebnisse, die in anderen Betriebsumgebungen erzielt werden, können daher erheblich von den hier erzielten Ergebnissen abweichen. Einige Daten stammen möglicherweise von Systemen, deren Entwicklung noch nicht abgeschlossen ist. Eine Gewährleistung, dass diese Daten auch in allgemein verfügbaren Systemen erzielt werden, kann nicht gegeben werden. Darüber hinaus wurden einige Daten unter Umständen durch Extrapolation berechnet. Die tatsächlichen Ergebnisse können davon abweichen. Benutzer dieses Dokuments sollten die entsprechenden Daten in ihrer spezifischen Umgebung prüfen.

Alle Informationen zu Produkten anderer Anbieter stammen von den Anbietern der aufgeführten Produkte, deren veröffentlichten Ankündigungen oder anderen allgemein verfügbaren Quellen. IBM hat diese Produkte nicht getestet und kann daher keine Aussagen zu Leistung, Kompatibilität oder anderen Merkmalen machen. Fragen zu den Leistungsmerkmalen von Produkten anderer Anbieter sind an den jeweiligen Anbieter zu richten.

Aussagen über Pläne und Absichten von IBM unterliegen Änderungen oder können zurückgenommen werden und repräsentieren nur die Ziele von IBM.

Diese Veröffentlichung enthält Beispiele für Daten und Berichte des alltäglichen Geschäftsablaufs. Sie sollen nur die Funktionen des Lizenzprogramms illustrieren und können Namen von Personen, Firmen, Marken oder Produkten enthalten. Alle diese Namen sind frei erfunden; Ähnlichkeiten mit tatsächlichen Namen und Adressen sind rein zufällig.

Marken

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken oder eingetragene Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information" unter www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Datenschutzrichtlinien

IBM Softwareprodukte einschließlich Software as a Service-Lösungen ("Softwareangebote") verwenden möglicherweise Cookies oder andere Technologien zur Erfassung von Informationen zur Produktnutzung, zur Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit, zur Anpassung von Interaktionen mit den Benutzern oder für andere Zwecke. Ein Cookie ist ein Datenelement, das eine Website an Ihren Browser schickt, um es auf Ihrem System als Kennung zu speichern, die Ihr System identifiziert. Häufig werden von diesen Cookies keine personenbezogenen Daten erfasst. Für den Fall, dass Sie mit einem von Ihnen genutzten Softwareangebot mit Cookies und ähnlichen Technologien personenbezogene Daten erfassen können, informieren wir Sie nachstehend über die entsprechenden Spezifikationen.

Abhängig von den implementierten Konfigurationen können von diesem Softwareangebot sitzungsbezogene sowie permanente Cookies verwendet werden, die für das Sitzungsmanagement, verbesserte Benutzerfreundlichkeit, Nutzungsüberwachung oder andere funktionale Zwecke den Benutzernamen und/oder weitere persönlichen Daten des Benutzers erfassen. Diese Cookies können deaktiviert werden, wodurch dann aber die von ihnen unterstützte Funktionalität nicht mehr zur Verfügung steht.

In verschiedenen Rechtsordnungen ist die Erfassung personenbezogener Daten durch Cookies und ähnliche Technologien gesetzlich geregelt. Falls die für dieses Softwareangebot implementierte Konfiguration Ihnen als Kunden die Möglichkeit zur Erfassung personenbezogener Daten mit Cookies und anderen Technologien bietet, sollten Sie sich über eventuell geltende Gesetze zu einer solchen Datenerfassung beraten lassen. Diese Beratung sollte gegebenenfalls auch Anforderungen hinsichtlich erforderlicher Hinweise oder Zustimmungen berücksichtigen.

IBM setzt voraus, dass Kunden (1) einen deutlich sichtbaren Link zu ihren Nutzungsbedingungen auf ihrer Website (z. B. Datenschutzrichtlinie) bereitstellen, die wiederum einen Link zur Praxis der Datenerfassung und -verwendung bei IBM und beim Kunden beinhaltet, (2) darauf hinweisen, dass IBM für den Kunden Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons auf dem Computer des Kunden platziert, und (3) soweit dies gesetzlich vorgeschrieben ist, vor der Platzierung von Cookies und Clear GIFs/Web-Beacons auf den Geräten von Website-Besuchern durch den Kunden selbst oder für den Kunden durch IBM, hierfür die Einwilligung des jeweiligen Website-Besuchers einholen.

Weitere Informationen über die Verwendung verschiedener Technologien wie Cookies für solche Zwecke finden Sie im Abschnitt "Cookies, Web Beacons and Other Technologies"(Cookies, Web-Beacons und andere Technologien) der IBM Online-Datenschutzerklärung auf: http://www.ibm.com/privacy/details/us/en.